



Competencia laboral y la calidad del servicio en la atención
a los ciudadanos en el Servicio de Administración
Tributaria. Lima, 2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Rubén Melitón Miraya Gutiérrez

ASESOR:

Mgtr. Walter Manuel Vásquez Mondragón

SECCIÓN:

Gestión Pública

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de recursos humanos

PERÚ - 2017

Dr. Joaquín Vértiz Osores

Presidente

Dr. José Perales Vidarte

Secretario

Walter Manuel Vásquez Mondragón

Vocal

Declaración jurada de autoría y autorización para la publicación del artículo científico

Yo, Rubén Melitón Miraya Gutiérrez, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 07013501, con el artículo titulado: “Competencia laboral y la calidad del servicio en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria - SAT. Lima, 2017”

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría, y no es compartida con coautores.
- 2) El artículo no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Jesús María, octubre del 2017

Rubén Melitón Miraya Gutierrez
DNI: 07013501

Dedicatoria

A mi madre Dolores, por las enseñanzas de vida que me brindó y que perduran en el tiempo, a mi esposa Margot y mi hijo Marcelo, que son mi motor y motivo.

Agradecimiento

A los Drs. Mario Carranza Velásquez y Piero Lázaro Motta, por su solidaridad y grandeza de personas, quienes confían en mi rendimiento profesional.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Rubén Melitón Miraya Gutierrez, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 07013501, con la tesis titulada “Competencia laboral y la calidad del servicio en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria - SAT. Lima, 2017”, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido plagiada; es decir, no ha sido publicada, ni presentada anteriormente para obtener pregrado académico o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no son resultados duplicados, ni falsos, ni copiados; por lo tanto, los resultados que se presentan en mi tesis se constituirán en aportes a la realidad que ha sido investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información) o falsificación (presentar las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha: Los Olivos, octubre del 2017

Rubén Melitón Miraya Gutierrez
DNI: 07013501

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento de grados y títulos para optar el grado de Maestro en Gestión Pública, en la universidad César Vallejo pongo a disposición de los miembros del jurado la Tesis Titulada: “Competencia laboral y la calidad del servicio en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria - SAT. Lima, 2017”.

Los capítulos y contenidos son:

Capítulo I: Introducción presenta los antecedentes, fundamentos científicos o humanísticos, justificación, problemas, Hipótesis y objetivos.

Capítulo II: Marco metodológico variables, operacionalización de variables, metodología, tipo de estudio, diseño, población, muestra y muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Capítulo III: Resultados abarca la descripción y la prueba de hipótesis.

Capítulo IV: Discusiones, se compara los resultados del investigador con los resultados de los antecedentes del marco teórico.

Conclusiones.

Recomendaciones.

Referencias

Apéndice

Esperando que ustedes, otorguen la aprobación del estudio realizado con mucho esfuerzo, dedicación e investigación llegando a la meta esperada con los resultados obtenidos en el proceso, siendo determinante para obtener el grado académico de Maestría en Gestión Pública.

El autor

Índice de contenidos

	Pg.
Carátula	i
Página del Jurado	ii
Declaración Jurada	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaratoria de autenticidad	vi
Presentación	vii
Índice de contenidos	viii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
 CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	 15
1.1. Antecedentes	16
1.2. Fundamentación científica	20
1.3. Justificación	34
1.4. Planteamiento del problema	38
1.1.4 Realidad problemática	38
1.4.2 Formulación del problema de investigación	42
1.5 Hipótesis de investigación	43
 CAPÍTULO II: MARCO METODOLÓGICO	 47
2.1. Variables de investigación	48
2.2. Operacionalización de las variables	49
2.3. Metodología	51
2.4. Tipo de estudio	53
2.5. Diseño de la investigación	53
2.6. Población, muestra y muestreo	55
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección	58

2.7.1. Técnica de encuesta	58
2.7.2. Instrumento de recolección	59
2.7.3 Validez y confiabilidad de los datos	62
2.8 Métodos de análisis de datos	64
CAPÍTULO III: RESULTADOS	65
3.1 Descripción de resultados	66
3.1.1 Descripción de los resultados de competencia laboral	66
3.1.2 Descripción de los resultados de calidad de servicio	67
3.2 Contrastación de hipótesis	73
3.2.1 Contrastación hipótesis general de la investigación	73
3.2.2 Contrastación hipótesis específica 1	74
3.2.3 Contrastación hipótesis específica 2	75
3.2.4 Contrastación hipótesis específica 3	76
3.2.5 Contrastación hipótesis específica 4	77
3.2.5 Contrastación hipótesis específica 5	78
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	80
CONCLUSIONES	85
RECOMENDACIONES	87
REFERENCIAS	90
APÉNDICE	94
A. Matriz de consistencia	95
B. Instrumento de medición de las variables	97
C. Certificado de validación de instrumentos	103
D. Confiabilidad de instrumentos	131
E. Bases de datos en excell	132
F. Evidencias que acredite la realización del estudio in situ	138
G. Otras evidencias	144

Lista de tablas

		Pg.
Tabla 1	Matriz de operacionalización de la variable competencia laboral	49
Tabla 2	Matriz de operacionalización de la variable calidad de servicio	50
Tabla 3	Descripción de la población de usuarios del servicio de atención a los ciudadanos del SAT	56
Tabla 4	Descripción de la muestra de investigación	57
Tabla 5	Muestra de usuarios del servicio de atención a los ciudadanos del SAT	58
Tabla 6	Ficha técnica del cuestionario de la variable 01: competencia laboral	59
Tabla 7	Niveles y rango de la variable 1: Competencia laboral	60
Tabla 8	Ficha técnica del cuestionario de la variable 02: Servicio de atención al cliente	62
Tabla 9	Niveles y rango de la variable 2: Servicio de atención al cliente	61
Tabla 10	Opinión de aplicabilidad de los instrumentos a través de juicio de expertos	63
Tabla 11	Índice de fiabilidad del cuestionario que mide las variables de investigación	63
Tabla 12	Estadísticos de fiabilidad	64
Tabla 13	Escala de correlación según el rango de valores	64
Tabla 14	Nivel de la competencia laboral en la atención a los ciudadanos en el SAT	66
Tabla 15	Nivel de la calidad de servicio en la atención a los ciudadanos en el SAT	67
Tabla 16	Nivel de elementos tangibles en la atención a los ciudadanos en el SAT	68
Tabla 17	Nivel de fiabilidad en la atención a los ciudadanos en el SAT	69

Tabla 18	Nivel de capacidad de respuesta en la atención a los ciudadanos en el SAT	70
Tabla 19	Nivel de seguridad en la atención a los ciudadanos en el SAT	71
Tabla 20	Nivel de la empatía en la atención a los ciudadanos en el SAT	72
Tabla 21	Grado de correlación y nivel de significación entre la Competencia laboral y la calidad de servicio en la atención de ciudadanos en el SAT	73
Tabla 22	Grado de correlación y nivel de significación entre la Competencia laboral y los elementos tangibles en la atención de ciudadanos en el SAT	74
Tabla 23	Grado de correlación y nivel de significación entre la Competencia laboral y fiabilidad en la atención de ciudadanos en el SAT	75
Tabla 24	Grado de correlación y nivel de significación entre la Competencia laboral y calidad de respuesta en la atención de ciudadanos en el SAT	76
Tabla 25	Grado de correlación y nivel de significación entre la Competencia laboral y la seguridad en la atención de ciudadanos en el SAT	78
Tabla 26	Grado de correlación y nivel de significación entre la Competencia laboral y la empatía en la atención de ciudadanos en el SAT	79

Lista de figuras

		Pg.
Figura 1	Diseño de la investigación	55
Figura 2	Nivel de frecuencia de la competencia laboral en la atención a los ciudadanos en el SAT	66
Figura 3	Nivel de frecuencia de la calidad de servicio en la atención a los ciudadanos en el SAT	67
Figura 4	Nivel de frecuencia porcentual de los elementos tangibles atención a los ciudadanos en el SAT	68
Figura 5	Nivel de frecuencia porcentual de la fiabilidad en la atención a los ciudadanos en el SAT	69
Figura 6	Nivel de frecuencia porcentual de la calidad de respuesta en la atención a los ciudadanos en el SAT	70
Figura 7	Nivel de frecuencia porcentual de la seguridad en la atención a los ciudadanos en el SAT	71
Figura 8	Nivel de frecuencia porcentual de la empatía en la atención a los ciudadanos en el SAT	72

Resumen

La presente tesis corresponde al estudio de la “Competencia laboral y la calidad del servicio en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria. Lima, 2017”, la misma que se realizó con la finalidad de establecer la relación existente entre la competencia laboral de sus trabajadores y la calidad del servicio a los usuarios que acuden a ésta entidad estatal.

La presente investigación fue de tipo básica, por cuanto, lo que se tiene como propuesta es conocer la relación que presentan ambas variables. El diseño es descriptivo, correlacional, con un enfoque cuantitativo. La población considerada fue de 1,573 usuarios, empleando el muestreo tipo no probabilístico. Para medir las variables, se utilizó la técnica de la encuesta, contando para tales efectos de un cuestionario adecuado y la validación de tres expertos y un coeficiente de confiabilidad, que luego de pasar por la prueba del Alfa de Conbach, se obtuvo como resultado un coeficiente de 0,486, con lo que se acreditó una confiabilidad alta para su aplicación a la población señalada para la investigación. Es de significar que en cuanto a la encuesta a la calidad del servicio, se tuvo en cuenta la escala de medición Servqual, que la mide desde las expectativas y las percepciones de los administrados; asimismo se aplicó como respuestas en el instrumento de recolección de datos una escala de medición dicotómica.

Finalmente, se advierte como conclusiones después de la aplicación de Rho de Spearman, es que la calidad del servicio tiene relación directa moderada en el servicio de Administración Tributaria; consiguientemente, a medida que se elevase el nivel de la competencia laboral de sus trabajadores también aumentará la calidad del servicio a los usuarios.

Palabra clave: Competencia laboral y calidad del servicio

Abstract

This thesis corresponds to the study of "Labor Competence and the quality of service in the attention to citizens in the Tax Administration Service. Lima, 2017 ", the same that was carried out with the purpose of establishing the existing relationship between the labor competence of its workers and the quality of the service to the users that come to this state entity.

The present investigation was of a basic type, inasmuch as what we have as a proposal is to know the relationship between both variables. The design is descriptive, correlational, with a quantitative approach. The population considered was 1,573 users, using non-probabilistic type sampling. To measure the variables, the survey technique was used, counting for such effects of an adequate questionnaire and the validation of three experts and a reliability coefficient, which after passing through the Conbach Alpha test, resulted in a coefficient of 0.486, with which a high reliability was accredited for its application to the population designated for the investigation. It is worth mentioning that with regard to the service quality survey, the Servqual measurement scale was taken into account, which measures it from the expectations and perceptions of those administered; A dichotomous measurement scale was also applied as responses in the data collection instrument.

Finally, it is noted as conclusions after the application of Spearman's Rho, is that the quality of the service has a moderate direct relationship in the Tax Administration service; consequently, as the level of labor competence of its workers rises, the quality of service to users will also increase.

Key word: Labor competence and quality of service

I Introducción

1.1 Antecedentes

1.1.1 A nivel Internacional

Herrera (2015), efectúa un trabajo de investigación para obtener el Título de Psicóloga Industrial - Organizacional en el Grado Académico de Licenciada, en la Universidad “Rafael Landívar” de Guatemala denominado *Competencias laborales en los colaboradores del departamento de ventas de Bimbo Centroamérica, Agencia Huehuetango*, que si bien es cierto fue para obtener un título universitario en pre-grado; sin embargo, en atención a la variable Competencia Laborales, que con amplitud y precisión, se define dentro del aludido trabajo de investigación, es que he venido a considerarla como una antecedente; más aún, si se advierte que la graduando efectúo la investigación en la empresa Bio Lindo del departamento de Retalhuleu del aludido país, respecto a determinar la relación que pudiera existir entre las Competencias Laborales y la productividad de la empresa; cabe precisar que éste trabajo de investigación, es de tipo descriptiva exploratoria, significando que está orientada a una determinada realidad; asimismo, se tomó en cuenta una población de 25 vendedores de sexo masculino, comprendidos entre las edades de 23 y 41 años de edad. Por otro lado, se debe tener en cuenta que para éste trabajo de investigación se utilizó el análisis e interpretación del Alfa de Cronbach como la correlación de Pearson, ratificando que los parámetro evaluados de ser, saber y hacer, con enfoque específicamente en el indicador Hacer, se puede ver que de 25 sujetos evaluados, 23 de ellos, tuvieron una ponderación alta en dicho indicador, con lo que se prueba que el 92 % de la población posee habilidades y destrezas ideales o idóneas para realizar su labor, la misma que se ve reflejada en el alcance de la metas propuestas y ventas llevadas a cabo por la empresa. Del mismo modo, se tiene que en base a los resultados de la investigación efectuada, se llegó a demostrar que se cumplió lo establecido en el objetivo general, en el sentido de haberse determinado la competencia laboral de los trabajadores como base para la productividad de la empresa.

A nivel nacional

Murillo (2014), presenta una investigación para obtener el grado de magister en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo, referente a la relación que pudiera existir entre la capacitación y la calidad del servicio brindado por el personal policial de las Comisarías de familia de ocho distritos de Lima Metropolitana – Primer Trimestre – 2014; así como la relación entre la capacitación y las diferentes dimensiones de la calidad del servicio. Ésta investigación es de tipo básica, no experimental, transeccional correlación causal, en virtud, de que describen las relaciones entre las variables capacitación y calidad del servicio a una población muestral de 123 denunciantes, Para éste trabajo de investigación se utilizó el análisis e interpretación del Alfa de Cronbach como la correlación de Pearson, llegando a la conclusión de que efectivamente hay una correlación moderada entre las variables por lo que la capacitación del personal policial influye en la calidad del servicio en su dimensión elementos tangibles, además existe un 26 % de influencia de la variable capacitación en los elementos tangibles de la variable calidad de servicio en las comisarías de familia, lo cual demuestra que la capacitación influye en el conocimiento de los equipos, la apariencia del personal de las instalaciones de las comisarías de familia con los cuales el administrado está en contacto.

Ortega (2015), presenta una investigación para obtener el grado de magister en administración en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, referente a la relación que pudiera existir entre las competencias laborales y el clima organizacional en las universidades tecnológicas privadas de Lima, y la relación entre el clima laboral y las diferentes dimensiones del desempeño laboral. Esta investigación es de tipo correlacional, no experimental, causal toda vez que busca en describir y hallar la correlación entre los elementos mencionados; aplicado a una población muestral de 161 trabajadores entre personal administrativo de las diferentes facultades, como el de las áreas administrativas de los diferentes órganos de línea. Se aplicó para el análisis e

interpretación de datos el alfa de Cronbach como la Correlación de Pearson-Brown y Guttman-Rulon. Llegando a la conclusión que si existe correlación directa, positiva y significativa entre los constructos competencias laborales y clima organizacional, así también como entre todas y cada una de las dimensiones de ambas variables.

Newball (2015), en un trabajo de investigación para ostentar el grado de magister en la Universidad La Unión, trató de establecer la similitud existente entre la calidad de atención y la adherencia terapéutica en usuarios del programa de hipertensión arterial del Hospital San Jorge de Ayapel. Para dicho trabajo de investigación, el autor empleó un diseño trasversal correlacional, aplicando el estadístico Tau Kendall en una muestra poblacional de 130 pobladores solicitantes de atención en el programa de Hipertensión arterial en dicho nosocomio. Se encontró la no existencia de una correlación significativa entre dichos constructos y tampoco en sus dimensiones. En tanto, sí existe una relación significativa entre Empatía y la dimensión de adherencia. Mientras tanto, se determinó una débil relación entre oportunidad y factores asociados al paciente. El 40,0% de los usuarios del programa percibe el nivel de calidad en la atención de malo a pésimo. Del mismo modo, con respecto a la dimensión de Adherencia el 43,1% presentó un nivel de percepción de bajo a crítico.

Readhear (2013), realizó una investigación para optar el grado de magister en la Universidad Mayor de San Marcos, a fin de conocer la relación existente entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el centro de salud Miguel Grau en el distrito de Chaclacayo; se empleó un diseño no experimental, transeccional y descriptivo correlacional con una muestra de 317 pacientes externos. Se empleó el alfa de Cronbach para la prueba de confiabilidad; la técnica empleada fue una encuesta y el instrumento fue el Servqual para la recopilación de datos del constructo calidad del servicio, mientras que para el de satisfacción del usuario el cuestionario de satisfacción del usuario (SUCE); se pudo comprobar que efectivamente existe una relación directa y significativa entre ambas variables de estudio.

Villacorta (2015), efectuó un trabajo con la finalidad de obtener el grado de magister en contabilidad en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote tratando de conocer la relación del servicio de atención al cliente y la gestión comercial y operacional en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Chavín S.A. ubicada en la ciudad de Huaraz durante el año 2012. Dicha investigación es de tipo cuantitativa, descriptivo no experimental y de corte transversal dirigida a una muestra poblacional de 150 personas, el cual para el análisis de datos de fiabilidad se aplicó la técnica del alfa de Cronbach. Se encontró como resultado que el 55% de los encuestados tuvieron una apreciación media de satisfacción, toda vez que recibieron una atención, que no fue lo que esperaban, por haberse presentado fallas previsibles; además que el tiempo de duración servible del sistema de agua potable y alcantarillado, es de poca duración; así como también la ausencia de vigilancia de micro medición por cuanto produce el exceso de desperdicio de agua potable.

Salazar (2006), en su Tesis denominada *Calidad de Servicio Percibida por Pacientes Atendidos en dos Clínicas dentales Privadas de Lima Metropolitana*, tuvo como objetivo general determinar la Calidad de Servicio percibida por pacientes atendidos en dos clínicas dentales privadas de Lima Metropolitana, el estudio es de tipo descriptivo y transversal, siendo la población muestra 30 pacientes que asistieron a la Clínica Dental A y 30 a la Clínica Dental B. Se utilizó la escala Servqual para medir la calidad del servicio en las dos clínicas, teniendo en consideración las expectativas y satisfacción de los usuarios del servicio. A través de ésta investigación se llegó a la conclusión que, en la Clínica Dental A, respecto a los aspectos medibles y su relación, se tuvo como resultado baja puntuación en las cinco dimensiones evaluadas. Por otro lado, en la otra clínica, respecto a la de seguridad y la de empatía, tuvieron la calificación mínima, mientras que la de aspectos tangibles y la de fiabilidad tuvieron la calificación máxima en el total de dimensiones evaluadas. Se aplicó la técnica del alfa de Cronbach en un 0.89, por lo que teniendo en consideración que ésta mide la calidad del servicio mediante la

diferencia entre expectativas y satisfacciones certificando ambas a través de una encuesta de 22 ítems, divididos en 5 dimensiones, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Se concluye la mejora de las dimensiones que han alcanzado puntajes más bajos a fin de lograr una mejor calidad en el servicio.

1.2 Fundamentación técnica, científica, humanística

Competencia laboral

Definición conceptual de la variable competencia laboral

Competencias proviene de dos términos “competer” y “competir”, los mismos que derivan del término latino “competere” que significa ir al encuentro de algo. Es a partir del siglo XV que la misma adquiere el significado de corresponder a, convirtiéndose en el sustantivo de competencia y el sustantivo de competente (Corominas, 1987; visto en Tobón, 2005, p.43).

Según la OIT – Cinterfor, señala que competencia laboral es la capacidad real para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada no siendo una probabilidad de éxito en la ejecución del trabajo sino una capacidad real y planamente demostrada.

La Autoridad Nacional del Servicio Civil (Servir), que es el Organismo Técnico Especializado, rector del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos, manifiesta que competencias son las características personales que se traducen en comportamientos más visibles para un desempeño laboral exitoso dentro de una institución y que tienen que ver con los conocimientos, habilidades y actitudes del servidor el cual evidencian la capacidad de una persona para desempeñar, en una organización y contexto determinado, los requerimientos necesarios a fin de otorgar servicios de calidad al ciudadano (2016, p.3).

Spencer y Spencer define competencia como una característica subyacente en la persona en un trabajo o situación similar, que está causalmente relacionada con un estándar de efectividad y/o a una performance superior (1993; vista en Alles, 2005, p.78).

El mismo autor propone cinco tipos de competencias:

- La motivación referida a aquellas que dirigen, conllevan y seleccionan el comportamiento hacia un determinado sentido.
- Características físicas y respuestas ante un determinado hecho.
- Concepto propio referido a las actitudes, valores o imagen de la persona.
- Conocimiento, definido como la información que el individuo tiene sobre determinado tema.
- Habilidad para desarrollar cierta actividad física o mental.

Clasificación de las competencias:

Existen diversas formas de clasificación de las competencias pudiendo ser:

- **Diferenciadoras**, aquellas que posibilitan un desempeño del individuo superior a otros en condiciones idénticas; y de umbral, que permiten un desempeño de acuerdo a la tarea o función que realice y esto de manera normal (Gallego, 2000; visto en Tobón, 2005, p. 66). Asimismo también las competencias claves, aquellas que hacen inimitable a una organización (Ogliastri, 1999; visto en Tobón, 2005, p.66).
- **Laborales**, aquellas propias de obreros calificados; y profesionales, aquellas que se caracterizan por su alta flexibilidad y amplitud abordando problemas de mayor complejidad (Tobón 2005, p. 66).
- **Competencias técnicas**, definido como conocimientos y destrezas para

desarrollar labores manuales o similares; metodológicas, para desarrollar análisis y resolución de problemas complejos; participativas, relacionados a trabajos en equipo; y, personales, participación individual en el trabajo (Echevarría, Ísus y Sarasola, 1999; visto en Tobón 2005, p. 66).

- **Básicas**, definidas como aquellas fundamentales para desarrollarse en la sociedad y en cualquier ámbito laboral; genéricas, que son comunes para el desarrollo de diversas ocupaciones o profesiones; y, específicas; aquellas que son propias de una determinada ocupación (Vargas, 1999; visto en Tobón 2005, p. 66)

Dimensiones de la competencia laboral

Servir plantea un Modelo de Gestión de Competencias en donde busca no solo el desarrollo de las entidades públicas, sino también las capacidades de los servidores públicos, alineando estas a las necesidades estratégicas de la institución misma; estableciendo dimensiones como (2016, p. 9-13):

- **Orientación a resultados**, que es la capacidad para orientar las acciones al logro de las metas individuales y los objetivos institucionales en base a estándares de calidad, oportunidades de mejora continua, respuesta en los plazos establecidos y uso eficiente de los recursos públicos.
- **Vocación de servicio**, capacidad de escuchar y con buen entendimiento al usuario interno y externo, valorando sus requerimientos y necesidades, además de brindar respuesta efectiva, oportuna y trato cordial.
- **Trabajo en equipo**, que es la capacidad de establecer relaciones de trabajo positivas, en base a la colaboración y de mutua confianza,

compartiendo información, actuando de manera coordinada e integrando los esfuerzos a fin de lograr los objetivos de la institución.

Teoría de las competencias

▪ Teoría de Enfoque Socio-formativo

Sobre Teorías de la competencia profesional, Tobón (2005), en su obra *Formación Integral y Competencias*, señala lo que debe ser una de las teorías que sostiene la competencia, representada por el enfoque socio formativo, donde respecto a la competencia profesional señala lo siguiente:

En el *Enfoque socio formativo*, es de vital importancia la importancia de los valores éticos de la persona y la propia sociedad en cuanto influye en la persona respecto a la competencia, porque señala que no se puede fomentar la competencia y basarla solamente en el aspecto cognoscitivo, sino que va más allá, porque se debe tomar en cuenta que la competencia va más allá, también debe tener en cuenta la sociedad donde forma la competencia y allí, es donde se hace referencia a los valores éticos que debe tener el profesional de educación, para no perder de vista ello, y solamente centrarse en velar por la parte cognoscitiva, que si bien es cierto, debe ser un componente de la competencia, pero no puede ser un todo, que no acepte que la sociedad en donde se desarrolla el educador, tiene parte en su formación profesional. Éste enfoque no está circunscrito a uno de aprendizaje como tal, en sentido estricto, sino que admite otros factores que van interactuar para que ello brinde como resultado que el profesional educador, debe tomar en cuenta que la ética, entendida como el respeto a los demás y el sentido tomar cuenta, de darle a cada uno lo que le corresponde, esto también debe estar incluido y es lo que propugna el enfoque socio-formativo.

Del mismo modo, tiene sus características particulares, dentro de las cuales se toma en cuenta que el ser humano no sólo está vestido del punto

de vista psicológico, sino también biológica, sociológica y componente o ser en sí mismo, lo cual forma un todo , que debe ser tomado como tal; asimismo, señala que no se debe tomar al aprendizaje como lo único rescatable de la educación, como se observa en éstos días en diferentes países, sino que se debe dar la importancia del caso a la formación integral de la persona, que no sólo pasa por un saber y asimilación de conceptos; tal cual, sino que el ser humano también es pasible de ser influenciado por su entorno social, así como sus gobernantes o el tipo de gobierno que le rige, sin perder de vista que su composición nuclear interna como persona, vale decir la familia que compone y también se debe tener presente a la institución a la que pertenece, de ahí, que tomar en consideración todo ésta integralidad que caracteriza a la educación socio formativa, se debe tener en cuenta y es una de las características más importantes de la misma; por otro lado, resulta resaltable, como una de sus características, es que la persona no debe ser tomada como una salida a las necesidades del medio que lo rodea, sino por el contrario se debe tomar en cuenta que las competencias obedecen a la actuación particular y peculiar de la persona, sin perder el norte que significa su esencia como tal, en cuanto a sus problemas y como lo resuelve, la asimilación y reconocimiento de sus planes de vida, sus requerimientos y objetivos personales, todo ello cuenta y caracteriza al enfoque socio-formativo; del mismo modo, resalta que la ética, la integralidad y los proyectos de un modelo de educación, debe contar con éstos ingredientes, por cuanto, las competencias, orienta a saber convivir con los demás, reconocer quienes somos, que queremos, y como debemos realizarlo, todo ello entendiendo al ser humano como un ser integral, sin dejar de tomar en cuenta que todo trabajo debe ser orientado por proyectos, que son los que nos brindan el derrotero para una formación integral y no solo ceñirse al aspecto de aprehensión de conocimientos.

Esto significa que el presente enfoque, en resumida cuenta, propende a tomar la formación de la persona como un sistema, entendiendo que un sistema es el conjunto de partes que hacen posible el movimiento total o funcionamiento de una cosa, de ahí que para hacer más viable una formación o

educación, se debe tomar en cuenta que para alcanzar esos niveles óptimos que se pretende, no debe perderse de vista que para generar cambios en la forma de aprender de los estudiantes, radica en el cambio en la forma de educar, ello, sin perder de vista que la de formación debe ser tomada de manera integral y acogiendo todos los factores o componentes descritos, que harán el funcionamiento del sistema educativo más óptimo y en beneficio de la educación.

Por último, señala éste enfoque socio-formativo, respecto a los bosquejos curriculares por la competencia, éstos contienen una serie de requisitos que no hacen más que complicar su aplicación, de ahí que utilizar un sistema integrado que propone el autor, deviene en mejor y más aprovechable, porque al actuar como un sistema, donde sus componentes se concatenan y hacen en sumatoria un funcionamiento articulado, resultaría mucho más beneficioso por su facilidad de aplicación y puesta en práctica. Por tanto, así analizado, trae como consecuencia que a la fecha resulta de difícil aplicación el diseño de calificación tradicional, que resulta difícil de aplicar, de ahí que simplificarlo, resulta lo más acertado, es por ello que el enfoque socio-formativo, al tratarse de un sistema integral, resultaría el más apropiado para la educación actual. (Tobón, 2015, p.39-42)

Calidad de servicio

En los últimos tiempos, el término “calidad” se ha extendido, no solo en el ámbito de la actividad privada, sino también en las instituciones públicas, que va desde los procesos más complejos para la obtención de un determinado producto hasta como se ha desarrollado la atención al cliente o ciudadano. La calidad se ha manifestado como la manera apropiada de hacer bien las cosas, esto a fin de lograr la satisfacción del público usuario (Gobierno de la Provincia de Salta, 2008, p.7).

Se ensayan varios conceptos dependiendo del punto de vista de la

organización, siendo unas de las más trascendentes aquella que refiere como el cúmulo de peculiaridades y especificaciones de una atención definida, cuyo resultado o conjunto de procedimientos, que colma las expectativas del que se atiende, el ciudadano común y corriente o el que acude a tomarlo.

O aquella en que se refiere como la apreciación que tiene el usuario en relación a la recepción de una atención determinada, que tiene por entendido con su anuencia que se llevó a cabo, así como la aptitud de dicha atención para colmar sus requerimientos (PCM, 2013; p.4).

Otras definiciones, nos señalan lo siguiente:

El servicio debe ser entendido como el plus o agregado que tiene en sí el servicio, la misma que se viabiliza a través del intercambio entre el cliente y el que presta el servicio; asimismo, sostiene que toda organización que tenga como objetivo lograr u óptimo servicio, tiene que atravesar por un previo procedimiento de interacción de todos sus sistemas que la componen y que en conjunto brindará una correcta administración; del mismo modo sostiene que a futuro las empresas no podrán brindar mejores soluciones que los demás empresa que se encuentran en el mercado, motivo por el cual, la oferta que subsista como medio para atraer a los clientes, es la que tendrá que tomar como medida para lograr su objetivo como empresa. (Vargas y Aldana, 2011, p. 75)

Del mismo modo Rafael Picolo, Director General de Hewlett Pakard, sostiene que la calidad no es una definición aislada ni que es el resultado de una improvisación, muy por el contrario, señala que está tiene su fundamento en el propio medio ambiente, en cuanto a su apreciación como tal, del mismo modo dependerá también de lo que se logra con trabajo, constancia y observando un ordenamiento, así como con el cumplimiento de la labor que se desea desarrollar(Instituto Peruano de Desarrollo Empresarial, 2010, p.14).

Según Adi Sharon Gabriel Weil en su Tesis de Magister “Medición de calidad de los servicios” (2003, p.3 y 11), manifiesta que la calidad del servicio “resulta ser la demostración de una buena atención, entendida ella, como la aprobación del usuario, de ahí que resulta ser el motor que debe observar toda empresa particular, así como las entidades de un estado, para corresponder a las expectativas de sus integrantes, y ello sólo se reflejará, cuando se brinde un servicio equitativo a cada uno de sus integrantes, buscando que optimizar cada día su prestación de servicios, que pasa también de erradicar la corrupción que conllevará al uso adecuado de sus arca en beneficio de los integrantes de su sociedad y que éste servicio llegue cuando debe llegar, sino se perdería el verdadero sentido que propone la calidad de un servicio.

Según la Norma Internacional ISO 9000 del Sistema de Gestión de la Calidad, *calidad* no es otra cosa que el cumplimiento de lograr que el usuario se sienta bien atendido en cuanto a lo que esperaba recibir al momento de tomar la atención, por lo que se debe indicar que esto pasa por lograr que la persona que toma un servicio, pueda decir al final del mismo, que lo que esperaba del mismo, se cumplió a su entera satisfacción.

Por otro lado, también se debe tener en cuenta que conjunto de proceso que conforman la gestión de calidad, no debe de perder de vista al usuario, porque éste debe ser la razón de ser de cualquier entidad que brinde un servicio, por tanto, para ello, necesita no perder de vista cuales son las necesidades que con el tiempo varían, por una cuestión sencilla de la evolución de la sociedad, si eso no se toma en cuenta, no resultaría apropiado el servicio de atención a un cliente” (Norma Internacional ISO 9000:2005, p. VI).

Del mismo modo, vale decir que la Gestión de la Calidad ha devenido en concluirse que es el cúmulo de vías o vericuetos, a través del cual, al discurrir por ésta senda, se logra pasos a paso brindar un servicio de calidad y para ello cuenta de manera importante establecer lo que se pretende realizar en un futuro, lo que no es otra cosa que planificar y en función a ello, verificar en qué

medida la institución está logrando sus objetivos.

En cuanto a los procesos relacionados con el cliente, la Norma Internacional ISO 9001, deja en claro que no sólo se debe parametrar en lo que obtiene como resultado de la atención al cliente, sino que debe ir más allá de lo que se ha programado, es decir, tomar en cuenta que hay situaciones que no son requeridas necesariamente por el cliente, pero que en su momento el que presta el servicio debe tomar en cuenta y no esperar que el cliente lo solicite y pensar siempre en revisar el producto que sale al mercado, por ello, debe abonar con su creatividad y talento, eso que el cliente no solicita, lo cual devendrá en la optimización del servicio.

Otra cuestión resaltante a tener en consideración, radica en que los procesos que necesariamente tiene que ver con el cliente en la Norma Internacional ISO 9001 es la comunicación, el cual la organización debe haber previsto que todas las observaciones que haga el cliente deben ser tomadas en cuenta para mejorar la calidad del producto, así como la atención a la que está llamada a prestar con éxito la empresa.

Antecedentes normativos de calidad en la gestión pública

Nuestra sociedad ha sufrido diversos periodos de crisis económicas, una de ellas fue aquella que ocurrió a finales de los años setenta del siglo XX, en donde, luego de la Segunda Guerra Mundial, los países industrializados y post-industrializados, intentaron crear un modelo que denominarían de Estado de Bienestar, que fue sustituida por una propuesta de corte neoliberal-conservador agudizando aún más los problemas de desarrollo en la región (CLAD, 2008).

Ante este problema, a iniciativa de los gobiernos de México, Perú y Venezuela, en el año 1972, se constituye el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD) como un organismo público internacional de carácter intergubernamental, con sede en Caracas. La

creación de este organismo fue respaldada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, según Resolución 2845–XXVI, con la finalidad de servir como una entidad regional que tuviera como eje de su actividad la modernización de las administraciones públicas en búsqueda de un desarrollo económico y social.

Conforme es de verse, el CLAD, no debe perder de vista que como entidad está llamada a tomar todas las providencias necesarias para que los estados intercambien situaciones que les ha sucedido como tales, lo cual enriquecería a los propios estados, porque cada uno en, función a ésa relación estrecha, tomará conocimiento de lo que sucedió con el otro estado y ello, alimenta en buena forma el bagaje de conocimientos para poder llevar adelante la transformación de la administración pública, lo que en resumida cuenta se tiene es que la unión de éstos países traería como consecuencia una mejora de sus políticas públicas, porque se debe tener en cuenta que tratándose de países con similitud de idiosincrasias, pueden y deben entender que su relación conjunta y mancomunada, traerá como resultado que al observar ésa cooperación, mutua, todo ello en función del propio ciudadano, lo cual no hace más que cumplir con el objetivo que todo estado debe trazarse.

Se debe tener en cuenta que lo arribado con los hechos sucedidos con respecto al CLAD ha sido aprobada por la III Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno, la misma que se llevó a cabo en Salvador de Bahía, Brasil, en julio de 1993, en donde, luego de culminada la misma, se arribó al acuerdo unánime de aceptar y brindar el reconocimiento a todo aquello que signifique programas que busquen el cambio y consecuentemente que el Estado, se encuentra acorde con los avances del mundo moderno y que a partir de ello, se debe lograr la optimización de la prestación de servicios de los gobiernos para con sus ciudadanos, siendo que en virtud de ello, se hicieron una serie de reuniones de similitud propósito, que han logrado encaminar la modernización de los estados, sin perder de vista que todos se deben a una correcta administración de los bienes que produce y como éstos deben llegar

en forma precisa a sus componentes.

Del mismo modo, en la “Declaración de Santa Cruz de la Sierra” firmada en Bolivia el 15 de noviembre del 2003 al concluir la “XIII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno”, donde se reunieron un total de 21 países, los mismos que dejaron clara suposición como países miembros, reconocieron que todo estado conformante de la misma, debe estar guiado a lograr la transformación de la sociedad, buscando que en ésta transformación, también forme parte los ciudadanos, más aún, si ellos son el motivo del cambio, que más sensatez, que reconocer que el cambio en nuestras sociedades, no sólo compete a los estados que forman parte de éstos acuerdos, sino también, va de la mano con la participación directa de los propios actores de éste cambio, como lo viene a constituir los propios ciudadanos, que no se debe perder de vista y a quienes se tiene que incluir para lograr el tan ansiado cambio, para el logro de una convivencia equitativa y que los recursos lleguen a los ciudadanos, en forma debida.

Es importante además, mencionar que en éstas cumbres se aprobaron una serie de documentos denominados cartas que cada estado propuso, denominándolas iberoamericanas, las cuales fueron aportadas por países como Bolivia, Uruguay, Chile, El Salvador, Portugal, Panamá, todos ellos relacionados a la mejora y transformación de los Estados a unos más modernos y cuya modernización, traerá como beneficio una adecuada distribución de los recursos a cada integrante de sus naciones respectivas.

Dimensiones de calidad del servicio

Se debe tener en cuenta que con el método Servqual, los autores desarrollaron un modelo que permite reconocer las cinco dimensiones básicas peculiares de un servicio, la cual se encuentra recogida en un cuestionario de 22 preguntas. Los datos obtenidos de dicha fuente permiten identificar y cuantificar las 5 brechas más importantes que determinan el grado de satisfacción en los

clientes, y por lo tanto, la calidad de un servicio.

De éste método Servqual se tiene por indicado que los servicios poseen características especiales, las mismas que son percibidas por los clientes para valorar como tales y elaborarse un juicio de valor. Éstas características son representadas en 5 dimensiones generales que son:

- **Elementos tangibles:**

Son las características físicas y apariencia referente a las instalaciones, equipos, personal y otros elementos con los que el usuario está en contacto directo al solicitar dicho servicio.

- **Fiabilidad:**

Es la habilidad o confianza que tiene la organización y que es percibida por el usuario para efectuar o desarrollar el servicio prometido de forma adecuada, eficiente y eficaz.

- **Capacidad de respuesta.**

Es la disposición del proveedor del servicio para ayudar a los usuarios y proveerles de un servicio lo más rápido posible.

- **Seguridad (Garantía):**

Representa los conocimientos y atención propia de los empleados respecto al servicio brindando, así como la habilidad para inspirar confianza y credibilidad en sus acciones, dando la percepción de protección de sus actuaciones.

- **Empatía:**

Es el grado de atención personalizada que ofrecen los empleados y responsables del servicio a los usuarios.

Teorías de calidad del servicio

Teoría de Deming (Edwards W. Deming), Una de las teorías que se tiene en cuanto al servicio y calidad, es la que tiene que ver con la importancia que debe tener los principios que la sostengan la productividad y competitividad; dentro de las cuales, tenemos que señalar que se debe crear y calar en la mente del productor, que un producto no sólo debe generarse, sino buscar que ser competitivo, lo cual hará que permanezca en el tiempo y en el espacio, como un negocio que tendrá larga duración de tiempo, si ello no se observa, simplemente, se tiene que los resultados, será obviamente la salida del mercado como una consecuencia lógica de no haber observado éste lineamiento de tomar conciencia de la importancia que tiene tomar conciencia de la importancia de optimizar el producto, sin ello la calidad y el servicio se pierde.

Del mismo modo, dentro de los 14 principios que desarrolla, todos importantes, destacan y se concatenan cada uno de ellos en forma conjunta y no dejan de ser por t ato importantes, pero dentro de ésta importancia, señala que se debe tomar por adoptar nueva filosofía, la cual, significa que cambio de forma de pensar del que ofrece el servicio y calidad del producto, si esto no se observa y se mantiene sin realizar el cambio, no habrá futuro en la prestación del servicio; asimismo, no se puede hacer negocio, dependiendo del precio, ello no ayuda al crecimiento por el contrario, hace retroceder, es importante observar éste principio, si se quiere productivo y competitivo, otras de los principios, es saber reconocer el origen de los problemas y solucionarlos en su forma y debida oportunidad, de tal forma que no afecto el producto ni la calidad; asimismo, una de las cosa que se debe observar, es la capacitación, que permitirá una preparación adecuada de sus integrantes para una mejor atención, a la par de no perder de vista que se debe efectuar las revisiones necesarias de los trabajadores y su producción, porque con ello, estaremos observando cuan productivo lo son, sino nos acercamos al trabajador y verificar que labor realiza y si la realiza de forma debida, no podremos obtener buenos

resultados, es menester señalar, que otro de los principios, está circunscrito a eliminar las trabas que puedan existir entre departamentos, debe considerarse a la entidad como un todo y cada uno parte del todo, y eso se debe lograr integrándolos en una sola unidad, sin ninguna barrera entre los departamentos que la conforman, lo cual también va ligado a la colocación de carteles que deben propender a la mejora de la producción, del mismo modo, eliminar cuotas numéricas o trabajo en función a la producción, no resulta conveniente, asimismo, hacer que el trabajador se sienta orgulloso del trabajo que realiza, y ello se lograría eliminando barreras en cuanto a los derechos que posee todo trabajador como tal, nada de ello tendría razón de ser sino se toma en cuenta que la administración juega un papel importantísimo, porque es en ella en la recala la necesidad de distribución y control, de que todos los principios que se han descrito se cumplan.

Con todo éstos principios, el autor señala que se deben tomar en cuenta si se quiere lograr una posición óptima de productividad y competitividad, son los principios que se tiene que observar para el logro de lo anteriormente señalado, sin ello, nada garantiza que la entidad prestadora de un servicio se pueda mantener vigente y en las condiciones de mantenerse en el mercado. (Vargas y Aldana, 2011, p. 55)

Teoría de la calidad total, Propuesto por Karow Ishikawua quien es el autor de la herramienta de la espina de pescado y del libro, a través de la cual, propuso que se tiene que reconocer la diferencias culturales que tienen las naciones para poder lograr el óptimo en el terreno de la calidad; del mismo, modo, propugna como fundamento de su teoría, que se debe tomar en cuenta la importancia respecto al control de la calidad, el mismo que encierra la propia especialización de los trabajadores en el rubro que se desarrolla la actividad del servicio brindado, es más, el control de calidad, tiene que ver con el desarrollo de la producción, que tiene que estar acorde a los avances de la sociedad, para que no queden desfasados, de ahí, que en cada proceso se tiene que ir innovando, porque sostiene que la calidad, no solamente está

limitada al saber y conocer la acción laboral que se desempeña, sino eso se debe trasuntar en el producto, a través de la actitud que el trabajador debe poner al momento de la elaboración del producto, que pase por uno de calidad, siempre que éstos, estén sometidos a un control por periodos, que permitan hacernos saber, cual es la realidad, nuestras falencias y propugnar nuevas soluciones, siendo que por ello, resulta de vital importancia, tener datos fijos de las operaciones que se realizan, para llevar un adecuado control de las mismas, en función de lograr una mejor calidad del servicio y/o producto brindado al usuario. (Vargas y Aldana, 2011, p. 57-58).

Teoría de la diferenciación a través del servicio al cliente, descrito por el profesor Horovitz, mediante la cual, sostiene que la calidad y el servicio, deben observar para su éxito, la excelencia del mismo, vale decir, si brindamos un servicio de primera, está asegurada la aceptación del usuario, quien va a recibir de parte de la expendedora del servicio, lo que éste buscaba y la va a recibir de la mejor forma, para ello, no debe existir ningún defecto en la producción y/o elaboración del producto y menos del servicio, sumatoria que hace que el cliente al brindársele un servicio de primer nivel, nos brinde como respuesta su total satisfacción por el servicio de calidad recibido.

1.3 Justificación

El desarrollo de la presente investigación, se realiza en virtud a que la competencia profesional y el servicio de calidad que son pilares importantes que toda entidad del Estado debe tomar en cuenta, si desea obtener una respuesta de aceptación y aprobación por parte del público usurario, las mismas que deben ir de la mano, para poder ofrecer una óptima atención a los ciudadanos contribuyentes, razón por la cual, ante el hecho de que con los resultados a obtenerse de ésta investigación , nos permitirá saber si que dicho binomio se estaría presentando correctamente en el SAT, por lo que se hace necesario investigar y establecer hasta qué punto se satisface la expectativas que espera el contribuyente; por cuanto, existen una multiplicidad de factores,

tanto endógenos como exógenos, que influyen en el mismo, tales como el incremento excesivo y desmesurado de público usuario, hace dificultoso que el servicio resulte óptimo; por lo que en virtud de ello, se pretende a través de la presente investigación formular las recomendaciones pertinentes a fin de que la entidad considere que la competencia laboral de los funcionarios que trabajan en dicha entidad y la calidad del servicio, tienen una relevancia importante en cuanto al logro de objetivos que como entidad estatal abriga el SAT, con lo que implica la satisfacción del deber cumplido y por otro lado el objetivo de lograr un óptimo servicio a la comunidad de personas que acuden a sus instalaciones a fin de realizar los trámites pertinentes; del mismo modo, los resultados que se obtengan con éste trabajo de investigación, se podrá saber si cuando más competencia laboral del personal SAT, mejor será la calidad de servicio que brinde a la sociedad.

Justificación metodológica

Con el presente trabajo de investigación, se propone obtener resultados respecto a la calidad del servicio en el SAT que a la fecha no se ha realizado, permitiendo a través de la obtención de datos fiables y válidos, llegar a establecer en qué medida la competencia laboral orientado a la calidad del servicio están rindiendo sus frutos con relación a una adecuada atención al público usuario, lo cual permita medir en la realidad la necesidad de mejorar, o mantener las políticas de servicio de calidad al contribuyente, siendo que en virtud del presente trabajo de investigación, con la creación de técnicas de recolección de datos al respecto, nos permitirá obtener toda ésta información, que demostrará la realidad de la calidad del servicio que brinda el SAT a sus usuarios y con ése resultado buscar que recomendar las medidas necesarias por adoptar ante el resultado de la recolección de datos; los cuales, servirán para posteriores investigaciones.

Justificación teórica

Ahora bien, con respecto al presente trabajo de investigación, no existe antecedentes que puedan brindar una derrotero estadístico, en el sentido de establecer cuál es la situación actual respecto a la relación que existe entre la competencia laboral y la calidad de servicio, por lo que a través de éste trabajo, se pretende no sólo dejar un precedente que se deberá tomar en cuenta para sucesivos trabajos de investigación, sino, lo que se quiere es reforzar los conocimientos respecto a la influencia de la competencia laboral y la calidad del servicio, que concurren en los servidores SAT, sirviendo de fundamento para próximos estudios que traten el presente tema de trabajo de investigación.

Justificación práctica

El presente trabajo de investigación pretende medir la realidad actual de la calidad del servicio que se brinda al público que asiste al SAT a realizar los diversos trámites y servicios que éste brinda como ente recaudador de la Municipalidad de Lima Metropolitana; toda vez, que teniendo en cuenta los datos estadísticos que midan en su real dimensión, lo que el público usuario percibe de la calidad de servicio que brinda el SAT, a través de esa información, las autoridades internas de la entidad, llamadas por función a realizar el fortalecimiento de la competencia laboral de los miembros del SAT, con la única finalidad de que puedan ser medidas por el público contribuyente respecto a la calidad del servicio.

Justificación social

Cabe precisar, que la presente investigación, tiene como finalidad apreciar la respuesta que tiene el usuario como parte de nuestra sociedad, respecto a la competencia laboral de los trabajadores del Servicio de Administración tributaria de Lima, consecuentemente, se establecerá en qué medida la calidad del servicio tiene su repercusión en nuestra sociedad, la misma que necesita y

está ávida de recepcionar de parte del Estado, una adecuada atención, que le brinde la condición de ciudadano que reciba y perciba que el estado vierte sobre éste, en su esencia y razón de ser, como administrador de los recursos de la nación, de ahí que, efectuar el presente trabajo, contiene una connotación ligada a nuestra sociedad representada por los usuarios del Servicio de Administración Tributaria de Lima; entonces, se hace necesario establecer cuál es esa relación, cómo se lleva a cabo, para lo cual, resulta necesario efectuar un trabajo de investigación, que os brindará luces del grado de relación entre el estado representado por ésta entidad de recaudación tributaria de la Municipalidad Metropolitana de Lima y los concurrentes, como miembros de la sociedad que son receptores del servicio que brindan y de ser el caso, como estudiantes, ser activos en establecer dicha relación, en cuanto a la graduación en la que se presenta en nuestra actualidad.

Justificación personal

Por otro lado, una mención aparte, resulta la motivación del presente trabajo de investigación, en mi condición de estudiante y trabajador del Servicio de Administración tributaria y el deseo de conocer la situación actual de la atención que brinda ésta entidad recaudadora de la comuna limeña, para a partir de ahí, establecer en que medida como profesionales, los integrantes del SAT, estamos a la altura de las necesidades de los usuarios, dicha incertidumbre, merecer ser despejada y lograr centrarme en la realidad, para partiendo de ella, buscar las alternativas que conlleven a una mejor calidad de atención a los ciudadanos que concurren con sus deseos de ser bien atendidos en los trámites administrativos que realizan diariamente, buscando de ésta forma conocer la realidad de la entidad y de las necesidades de la población ligada a la misma, para partiendo de ello lograr mejorar y optimizar la atención, conociendo ésta información, podemos decir con meridiana claridad que la razón de ser del presente trabajo, tiene su asidero en lo anteriormente expuesto y que resulta de vital importancia para el desarrollo de nuestra sociedad.

1.4 Planteamiento del problema

Realidad Problemática

En la actualidad, se ve la necesidad de fomentar un estudio integral del comportamiento de las personas dentro de las organizaciones. Los Estados, por intermedio de sus instituciones públicas, no podrían estar ajenos a esta problemática, en especial por su compromiso de cumplir con la ciudadanía a través de los servicios públicos, por lo que ésta debe estar premunida de un alto grado de calidad, tanto en el mismo servicio como en la atención al ciudadano. Nuestra sociedad ha sufrido diversos periodos de crisis económicas, una de ellas fue aquella que ocurrió a finales de los años setenta del siglo XX, en donde, luego de la Segunda Guerra Mundial, los países industrializados y post-industrializados, intentaron crear un modelo que denominarían el Estado de Bienestar, que fue sustituida por una propuesta de corte neoliberal-conservador agudizando aún más los problemas de desarrollo en la región (Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo - CLAD, 2008). De allí que países de la región forman el Centro Latinoamericano para el Desarrollo quienes, mediante este organismo, formulan y aprueban en el año 1998, la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública en el cual proponen adecuar el funcionamiento de las Instituciones Públicas Iberoamericanas como instrumentos útiles, efectivos y confiables vinculando la calidad en la Gestión Pública con dos propósitos fundamentales: que toda gestión pública debería estar dirigida a la satisfacción del ciudadano y a resultados. Uno de los temas que hace imposible el logro de los objetivos antes mencionados son, en muchos casos, las personas que conforman la organización; por ello la necesidad de revisar el tema de la gestión de los recursos humanos por competencias, máxime si estos no están alineados a los objetivos institucionales, teniendo en consideración las competencias de los empleados públicos con los comportamientos de los miembros hacia la ciudadanía.

El país estaría presentando serias deficiencias en la prestación de servicios públicos. De allí que existe muy poca confianza de la población hacia el Estado y, por tanto, se observa bajos niveles de satisfacción ciudadana. Producto de ello se puede apreciar la desazón generalizada, el descrédito frente a las instituciones, la mala distribución de los recursos, el clamor por la justicia social, el sentimiento de injusticia así como los graves conflictos sociales hacen que los ciudadanos del país se encuentren decepcionados de sus instituciones. Por lo que en virtud de ello, se debe tomar en cuenta, que la Administración Pública, se presenta como un medio para viabilizar la atención al ciudadano y no para ser una traba, como en la realidad parece venir ocurriendo; por lo que al presentarse éstas deficiencias, las mismas han sido recogidas en el “Documento de identificación de la problemática y mapeo de actores” previa al documento *Política Nacional de la Modernización de la Gestión Pública al 2021*, elaborado por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, mediante la cual, dejan expresa constancia, que se adolece de un conjunto de mecanismos capaz de recoger el clamor ciudadano, en éste aspecto, por cuanto, se encuentra totalmente distante de los presupuestos que plantean los gobiernos y que no llegan al ciudadano de manera correcta y en el momento que se necesita, aunado a ello, la deficiente administración del personal con el que cuenta el Estado, del mismo modo, sucede con la producción, la misma que no es controlada por los estados, siendo que en ése pequeño gran detalle, se pierde objetividad y verificación en el extremo de saber, si la producción de los servicios que debe brindar el Estado, efectivamente está llegando con fluidez a los ciudadanos, ello se ha perdido de vista, siendo que por ello, todo lo descrito, deviene en una ineficiente distribución de recursos a los pobladores, que ven en los estados, como inertes y faltos de toma de decisiones que conlleven a una correcta administración de bienes, lo que conllevaría a una justa y u debido equilibrio entre sus ciudadanos, porque se notaría que el Estado llega a su población.

Por todo lo expuesto, es evidente que para que ello ocurra se debe tomar las decisiones de cambios necesarios para el logro de los objetivos que

debe tener cada estado, sin perder de vista que se encuentra legislado como tal, que cada ciudadano debe recibir del estado la protección de sus recursos y redistribuirlos, conforme a la necesidad de los pueblos y ello pasa por también observar que todos los ciudadanos son iguales para cada estado en particular, Es de necesidad, por tanto, de un Estado moderno, al servicio de las personas, el mismo que implica cambios, toda vez que es parte del derecho de los ciudadanos contar con servicios modernos, pero mientras ello no ocurra, seguiremos en el círculo vicioso de prometer y no cumplir, los pobladores urgen de la acción rápida del Estado, del compromiso y responsabilidad que deben asumir sus funcionarios como tales y orientarse a cumplir con las expectativas de los ciudadanos.

El Servicio de Administración Tributaria (SAT), constituye por deber y función, en una institución de carácter público, que fue creado por la Municipalidad de Lima, como un ente recaudador de los tributos municipales y no tributarios, denominados los cobros que por imposición de papeletas de infracción al tránsito, se les han sido asignadas de acuerdo a normas legales, emitidas por la Comuna limeña, en virtud de ello, goza de independencia administrativa, económica, presupuestaria y financiera, que ha sido creada como decíamos, para la recaudación de conceptos tributarios y no tributarios que le corresponde a la municipalidad de Lima Metropolitana, además de la organización, ejecución, administración, fiscalización de las mismas; en ése sentido, en éstos últimos años, ante el incremento de contribuyentes tributarios (alcabala, autovalúo, etc.) y no tributarios (pago de papeletas de tránsito) , la competencia laboral y la calidad de servicio al público que acude al SAT se ha visto mermado, por cuanto no ha crecido paralelamente o han aumentado ambas en la misma proporción que debería suceder; sin embargo, dicha proporción disímil entre la realidad de aumento de contribuyentes y la competencia laboral de los servidores del SAT, respecto a la calidad de servicio por parte de los funcionarios y trabajadores de ésta entidad, muchas veces se ven rebasados por el incremento en la cantidad de contribuyentes, que de alguna manera tiene y debe haber influido en éste binomio que tiene relación

directa con la efectividad, eficacia y eficiencia en cuanto a su razón de ser como entidad pública al servicio de la comunidad; ahora bien, si a eso le aunamos las normas establecidas en la Ley N° 26979 – Ley de Procedimiento de Ejecución Coactiva, la misma que sirve como fundamento legal para el cobro de montos pecuniarios por falta de pago de las deudas no tributarias (papeletas de tránsito) por lo general, en donde se establece dispositivos que regulan que con la sola presentación de la demanda por parte de los contribuyentes, se debe suspender todo tipo de medida cautelar a los que se encuentre afecto los vehículos sometidos a dicha medida legal, se tiene como consecuencia lógica, la presentación de demandas es en cantidades masivas, por la cantidad de vehículos que alberga el parque automotor de Lima, lo que a su vez hace que en la actualidad haya incrementado en un número desproporcional a la que tenía previsto el SAT en años anteriores; sin embargo, hacen denodados esfuerzos por cumplir con brindar una adecuada calidad de servicio a la ciudadanía; sin embargo, dicha realidad álgida no es ajena a la incidencia que probablemente estaría influyendo en el servicio de calidad que se le debe prestar a los ciudadanos que acuden al SAT a efectos de realizar la contribución pecuniaria pertinente en cada caso en particular.

Por otro lado, resulta decisivo para brindar una adecuada calidad en el servicio en la atención a la ciudadanía constituida por los administrados que acuden al SAT, el uso e implementación de la logística adecuada, especialmente en el rubro de la informática, medio de información, que hace más viable y fluida la comunicación de la entidad con el contribuyente, que permite acercarlo a su servicio, por cuanto, es a través de ella, la informática, que de manera virtual y en segundos, pueden obtener la información requerida, pero ello implicaría, que éste sistema informático, resulte a la altura de la necesidad del requerimiento del público usuario que guarda relación con los servicios que presta el SAT; sin embargo, resulta que el aumento desproporcionado de personas que acuden al SAT, tornan en dificultoso poder atender con el sistema informático actual, en virtud, al desmesurado incremento de requerimiento que se presenta a la fecha; de ahí que se debe

tener en cuenta que para un servicio de calidad, además de una correcta competencia profesional, se debe apuntar a que el aspecto logístico, puntualmente en el área informática, debe superarse para el logro de los objetivos de la entidad en función a las necesidades de la ciudadanía; por lo que en virtud de ello, en la actualidad el servidor informático, deviene en insuficiente para atender las solicitudes de atención, tanto por los propios trabajadores y público usuario, cuyo confluencia, hacen desestabilizar el sistema informático, lo cual revierte en que el personal SAT muchas veces no pueda acceder a una correcta atención informática para realizar su labor, lo cual indudablemente, repercutirá en la entrega en hora y fecha, respecto al plazo de información solicitada; por cuanto, ello estaría ocasionando definitivamente una desazón en cuanto a la calidad del servicio en la atención al público contribuyente, lo cual debería ser tomado como prioridad para alcanzar las metas propuestas por la entidad.

1.4.2 Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es la relación existente entre la competencia laboral y la calidad de servicio en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria? Lima, 2017?

Problemas específicos

Problema específico 1

¿Cuál es la relación existente entre la competencia laboral y los elementos tangibles en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria? Lima, 2017?

Problema específico 2

¿Cuál es la relación existente entre la competencia laboral y la fiabilidad en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria? Lima, 2017?

Problema específico 3

¿Cuál es la relación existente entre la competencia laboral y la capacidad de respuesta en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria? Lima, 2017?

Problema específico 4

¿Cuál es la relación existente entre la competencia laboral y la seguridad en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria? Lima, 2017?

Problema específico 5

¿Cuál es la relación existente entre la competencia laboral y la empatía en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria? Lima, 2017?

1.5 Hipótesis

Según Hernández, et al (2014) menciona que es todo aquello “que tratamos de probar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado” (p. 92). En ése sentido la hipótesis es una respuesta anticipada a los problemas que deseamos investigar y que corresponde verificar su certeza o descartarla.

En éste trabajo de investigación, la hipótesis general y las hipótesis específicas son:

1.5.1 Hipótesis general

La competencia laboral tiene relación directa con la calidad del servicio en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria. Lima, 2017.

1.5.2 Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

La competencia laboral tiene relación directa con los elementos tangibles en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria. Lima, 2017.

Hipótesis específica 2

La competencia laboral tiene relación directa con la fiabilidad en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria. Lima, 2017.

Hipótesis específica 3

La competencia laboral tiene relación directa con la capacidad de respuesta en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria. Lima, 2017.

Hipótesis específica 4

La competencia laboral tiene relación directa con la seguridad en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria. Lima, 2017.

Hipótesis específica 5

La competencia laboral tiene relación directa con la empatía en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria. Lima, 2017.

1.6 Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación existente entre competencia laboral y la calidad de servicio en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria. Lima, 2017.

1.6.2 Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar la relación existente entre la competencia laboral y los elementos tangibles en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria. Lima, 2017.

Objetivo específico 2

Determinar la relación existente entre la competencia laboral y la fiabilidad en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria. Lima, 2017.

Objetivo específico 3

Determinar la relación existente entre la competencia laboral y la capacidad de respuesta en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria. Lima, 2017.

Objetivo específico 4

Determinar la relación existente entre la competencia laboral y la seguridad en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria. Lima, 2017.

Objetivo específico 5

Determinar la relación existente entre la competencia laboral y la empatía en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria – SAT. Lima, 2017.

II Marco metodológico

2.1 Variables de investigación

Las variables son características, atributos, rasgos, cualidades o propiedades que se dan en individuos, grupos u objetos de estudio que pueden variar y cuya variación es susceptible de medir u observarse (Salkind, 1999).

En el presente trabajo de investigación, se analiza el comportamiento de las siguientes variables: Competencia Laboral y calidad en el servicio.

Variable 1

Según Tobón (2015) la define como “La competencia como función laboral. Se refiere a las responsabilidades y actividades que debe desempeñar toda persona en un determinado puesto de trabajo” (p. 104).

Es la capacidad para el desempeño de actividades laborales, además significa el saber que hacer dentro de una actividad laboral, la misma que se pone en evidencia en el momento de desempeño de la actividad laboral.

Variable 2

Deming manifiesta que calidad del servicio es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles (1989).

Evaluación que efectúa un cliente luego de recepcionado el servicio, respecto del cual, previamente tenía una expectativa y luego del cual trasunta a través de su opinión si el servicio estuvo a la altura de lo que esperaba en cuanto a su atención como cliente.

2.2 Operacionalización de las variables

Tabla 1

Matriz de operacionalización de la variable competencia laboral

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALA Y VALORES	NIVELES Y RANGO
Orientación a resultados	<ul style="list-style-type: none"> Medios y estrategias Generación de planes de acción Alineación de acciones Cumplimiento de tareas 	Del 01 al 15		
Vocación de servicio	<ul style="list-style-type: none"> Anticipación a las necesidades Compromiso activo Compromiso con las necesidades Respuesta a las necesidades 	Del 16 al 27	1 = nunca 2 = casi nunca 3 = a veces 4 = casi siempre 5 = siempre	Alto (147 ; 200) Regular (94 ; 146) Mala (40 ; 93)
Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> Generación de confianza Involucramiento y colaboración activa Actuación de manera coordinada Cumplimiento de funciones 	Del 27 al 40		

Fuente: SERVIR (2016)

Tabla 2

Matriz de operacionalización de la variable calidad del servicio

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALA Y VALORES	NIVELES Y RANGO
Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Usuarios que consideran que la oficina del Servicio de Administración Tributaria cuenta con equipos de apariencia moderna. • Usuarios que consideran que las oficinas del Servicio de Administración Tributaria son llamativas visiblemente • Usuarios que consideran que el personal que labora en el Servicio de Administración Tributaria tiene apariencia pulcra. • Personas que consideran que la oficina del Servicio de Administración Tributaria cuenta con materiales relacionados al servicio que brinda. • Usuarios que consideran que la oficina del Servicio de Administración Tributaria cuenta con equipos y materiales para la atención. 	1 al 5		
Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Personas que consideran que el personal del Servicio de Administración Tributaria cumple con algo determinado. • Personas que considera que el tiempo de atención es rápido. • Personas que consideran que el personal del Servicio de Administración Tributaria realiza bien su trabajo. • Personas que consideran que el personal del Servicio de Administración Tributaria concluye los procedimientos en el tiempo establecido. • Personas que consideran que el personal del Servicio de Administración Tributaria reduce el error en la realización de pericias y procedimientos. 	6 al 10	1 = nunca 2 = casi nunca 3 = a veces 4 = casi siempre 5 = siempre	No presenta calidad (44 ; 132) Presenta calidad (132 ; 220)
Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Personas que consideran que el personal del Servicio de Administración Tributaria establece comunicación con el usuario. • Personas que consideran que el personal del Servicio de Administración Tributaria brinda un buen servicio. • Personas que consideran que el personal del Servicio de Administración Tributaria está dispuesto ayudar. 	11 al 13		

Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Personas que consideran que el personal del Servicio de Administración Tributaria atiende su denuncia e inspiran confianza. 	14 al 18
	<ul style="list-style-type: none"> • Usuarios que consideran que el personal del Servicio de Administración Tributaria trata con amabilidad, respeto y paciencia a los usuarios/as. 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Usuarios que consideran que el personal del Servicio de Administración Tributaria muestra interés en orientar su trámite. 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Usuarios que consideran que el personal del Servicio de Administración Tributaria explica los procedimientos de los trámites. 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Usuarios que considera que las instalaciones del Servicio de Administración Tributaria reúnen las condiciones mínimas de seguridad. 	
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Usuarios que consideran que el personal del Servicio de Administración Tributaria cuenta con conocimientos suficientes. 	19 al 22
	<ul style="list-style-type: none"> • Usuarios que reciben atención individualizada. 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Usuarios que consideran que el horario de trabajo en la oficina del Servicio de Administración Tributaria es conveniente para la atención. 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Usuarios que consideran que el personal brinda buena orientación al usuario. 	

Fuente: Serqual

2.3 Metodología

El presente trabajo de investigación, es hipotético deductivo; por cuanto a través del planteamiento de una hipótesis se trata de contradecir o declarar falsa dichas hipótesis, las mismas que concluirán en resultados que deberán ponerse frente a la realidad y de ahí llegar a la conclusión obtenida, la misma que en el presente trabajo, tendrá que tratarse de la competencia laboral y la calidad del servicio en el servicio de administración Tributaria; asimismo, se debe tener en cuenta que es básico transversal, por cuanto, nos detalla pormenorizadamente lo que sucede en la realidad con la calidad de la atención

en relación con la competencia laboral, a través de ésta observación y descripción, se tiene que buscar la recomendación pertinente, en función de los resultados; por otro lado, es de enfoque cuantitativo, porque en el presente estudio, se ha realizado la recopilación de datos, para en función de ello, proponer una hipótesis y probarla, evidenciando si efectivamente la competencia laboral y la calidad del servicio se concatenan, en qué forma y de cómo es su influencia en el público usuario, toda vez que a través de las encuestas al público usuario, se va a determinar con objetividad, cual es el estado actual del servicio que brinda el SAT los ciudadanos que forma diaria concurren a recibir un servicio, siendo que como colofón se tiene que deducir lo que ocurre en la realidad con ambas variables, las mismas que se van a medir convenientemente para el logro de un resultado apegado a la realidad, que es lo que necesita una investigación de éstas características, porque de lo contrario, al no haber objetividad, perdería el valor de servir como medio para la reconducción de los lineamientos que aplica a la fecha el SAT, en cuanto a la atención a sus usuarios, por parte o en relación a sus servidores y que tan preparados éstos se encuentran en relación al servicio que brindan..

Se debe tener en cuenta, que el presente trabajo de investigación, es correlacional, porque está conformada por dos variables antes descritas, las mismas que del presente estudio, se llegará a concluir el grado de relación que existe entre ambas, cual es el grado de variación de una sobre otra o viceversa, todo ello, nos dará luces de que ambas variables, se relaciona de manera conveniente o en su defecto se obtenga como resultado que no tiene mucha incidencia, todo ello, se verá reflejado en la culminación del trabajo, pero lo que debe quedar en claro, es que la correlación, de ambas variables, es determinante en el presente trabajo de investigación, porque es el meollo del mismo y a través del cual, pretendemos contribuir a mejorar el servicio si es regular y a optimizarlo si es bueno, todo ello dependerá del estudio de la relación de ambas variables.

2.4 Tipo de estudio

Conforme se advierte de la obra de Supo (2014), la clasificación efectuada por éste autor, señala que el tipo de investigación tiene que ver con la intervención del investigador, y en la presente investigación es observacional, en virtud de que no realizó ninguna intervención en ella y recojo los datos tal cual aparecen; asimismo, es retrospectivo según la planificación de la toma de decisiones, toda vez que se toman los datos al momento de realizar los estudios; del mismo modo, es básico transversal, por cuanto se medirá en una ocasión; y por último, es analítico, toda vez que para hacer el trabajo de investigación se tomará dos variables y la relación entre ellas.

2.5 Diseño de la Investigación

En cuanto al Diseño de Investigación, corresponde señalar que Hernández y otros, la define "... el plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea" (2014, p.120).

Por lo que en virtud de lo antes expuesto, se tiene que éste trabajo es una investigación básica, por cuanto lo que se realizará no es otra cosa que proponer la relación entre las variables competencia laboral y calidad del servicio, con la finalidad de buscar un aporte a través de una recomendación. (Vara, 2012, p.202).

Por éstas consideraciones, se tiene que el diseño de la presente investigación es no experimental y ello es así, por cuanto, los datos que se recogen respecto a las variables, se van a tomar como tales, sin que se haga alguna acción para manejar las variables en forma expofesa, buscando resultados que no se dan en su real dimensión, sino por el contrario es buscar de apreciar cómo se presentan en su forma original, como discurren en su originalidad, lo cual va a servir para lograr datos acordes a la realidad y no alterar el estado de las variables, para que su resultado, refleje la realidad de

su trascendencia, lo cual nos permitirá tener una realidad real por analizar, lo cual será, importantísimo para el logro de los objetivos que se pretende obtener con el presente trabajo de investigación.

Como consecuencia de lo antes expuesto, se debe tener en cuenta que la observación se hará en un solo momento, toda vez que al tratarse de una investigación transeccional, entendida ella, como la medición y observación que se efectúa en la forma circunstancia cuando ésta ocurre, lo cual nos llevará a conocer lo que ocurre con las variables en un determinado momento, lo cual servirá para obtener la relación entre éstas, lo cual nos conducirá a tomar conocimiento certero de lo que ocurre con nuestras variables.

Consecuentemente, para el presente trabajo de investigación se ha retomado en cuenta lo precedentemente descrito, se ha tomado en cuenta a efectos de que éste, refleje la realidad de lo que sucede entre la competencia laboral y la calidad del servicio que se brinda en el Servicio de Administración Tributaria – SAT, de ahí que se ha tomado en cuenta para que esto sea fiel reflejo de la realidad, es que se precisa que se realiza en un momento puntual, sin modificar y/o alterar las variables, describiéndola en su desenvolvimiento en forma natural u original.

En lo correspondiente al marco teórico se ha procedido sintetizar la información considerada pertinente, a partir de la cual se realiza el análisis deductivo; toda vez que, a partir de la teoría existente se ha procedido a plantear conjeturas acerca de las variables en estudio, como es el hecho de plantear la existencia de una relación entre ellas.

De lo expuesto, se tiene que el diseño es correlacional, corresponde graficar lo anterior mencionado, en el siguiente diagrama:

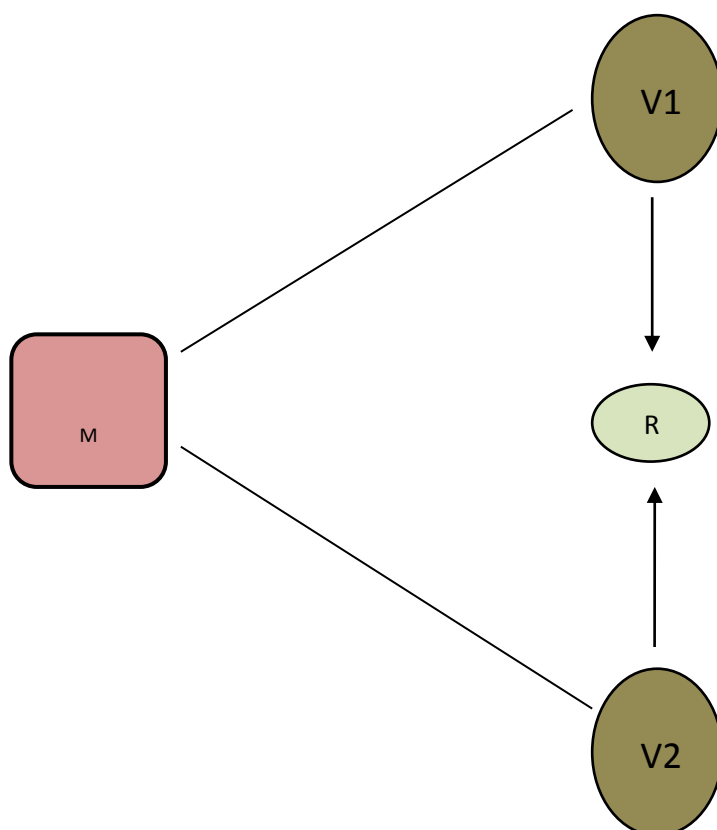


Figura 1. Diseño de la investigación

Donde:

V1 = Variable 1 (Competencia laboral)

V2 = Variable 1 (calidad del servicio)

r = Relación entre variables

m = Muestra

2.6 Población, muestra y muestreo

2.6.1 Población

Se define población como todos aquellos elementos que serán materia de estudio. En el caso particular de la investigación planteada en la presente tesis de estudio, mi población es homogénea motivo por el cual, se hizo una aleatoria simple, toda vez que para el presente trabajo, se ha considerado

como población al público usuario que en forma diaria acude al Servicio de Administración Tributaria - SAT a fin de realizar los trámites pertinentes del caso.

Tabla 3

Descripción de la población de usuarios del servicio de atención a los ciudadanos del SAT

Nº	Áreas de atención al público	Nº de usuarios	Porcentaje
1	Mesa de partes	541	34,4%
2	Impugnaciones	368	23,4%
3	Orientación al usuario	410	26,1%
4	Defensoría del Usuario	254	16,1%
	Total	1573	100,0%

Fuente: Reporte de atención promedio del primer trimestre del año 2017.

2.6.2 Muestra y muestreo

De acuerdo con Hernández y otros (2014) al realizarse una investigación que involucre el análisis de las variables, se debe encuestar al total de la población, ya que no se puede excluir a nadie de participar. En ése sentido la población de estudio es 387 personas.

Para efectos de establecer el tamaño de la muestra para nuestro estudio de manera probabilística, es decir “todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser elegidos para la muestra” (Hernández y otros, 2014, p.175), se utilizará la fórmula que generalmente se emplea:

Tabla 4

Descripción de la muestra de investigación.

Fórmula
$n = \frac{Z^2 \cdot N(p \cdot q)}{E^2(N - 1) + Z^2(p \cdot q)}$

Dónde:

- N = Tamaño muestral.
- Z² = Nivel de confianza elegido.
- p y q = Probabilidad de éxito y fracaso (valor = 50%).
- N = Población.
- e² = Error seleccionado.
- n = Tamaño de la población.

En nuestro estudio, para el cálculo de la muestra tenemos lo siguiente:

- Z² = 1,96 (95%)
- p y q = 0,5 (valor = 50%)
- N = 1573
- e² = 0,05 (5%)

Por tanto:

$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot (1573) \cdot (0,5 \cdot 0,5)}{(0,05)^2 (1573 - 1) + (1,96)^2 (0,5 \cdot 0,5)}$$

$$n = 308.91$$

$$n = 309$$

De la aplicación de la fórmula se obtiene que el tamaño de la muestra es de 309 usuarios para ello aplicaremos el muestreo estratificado correspondiente dependiendo de las áreas de estudio. Asimismo, del tamaño

descrito de la muestra, se determinó un criterio adicional para contar con el tamaño final de la misma, toda vez que la investigación cuenta con características particulares propias, adicionalmente a ella la unidad de análisis que se ha tomado en cuenta.

El criterio en mención, hace referencia a la disponibilidad de los sujetos de investigación para acceder a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, en tal sentido la distribución de la muestra es como sigue:

Tabla 5

Muestra de usuarios del servicio de atención a los ciudadanos del SAT

N°	Áreas de atención al público	N° de usuarios	Factor de afección	Muestra	N° de Usuarios accesibles
1	Mesa de partes	541	0.19670	106	92
2	Impugnaciones	368	0.19670	72	66
3	Orientación al usuario	410	0.19670	81	77
4	Defensoría del usuario	254	0.19670	50	41
Total		1573		309	276

Fuente: Reporte de atención promedio del primer trimestre del año 2017.

Según lo descrito en la tabla, se tiene que el tamaño final de la muestra asciende a 276 usuarios del servicio de atención a los ciudadanos del Sistema de servicio de Administración Tributaria correspondiente a la sede de Lima Metropolitana, durante el primer trimestre del año lectivo 2017.

2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.7.1 Técnicas

La técnica utilizada para el presente trabajo de investigación se empleará información obtenida de fuente primaria; es decir, la que se obtiene de manera directa a las personas que intervienen en el problema. Para ello se empleará

como instrumento la técnica de la encuesta que corresponda a un conjunto de preguntas o cuestionario a fin de obtener información relevante (Bernal, 2010, p. 191-192).

2.7.2 Instrumento de recolección de datos

El presente trabajo se empleará la recolección de datos a través de la encuesta de los usuarios a efecto de determinar, una vez procesados los resultados, el grado de relación entre las variables, constituidas por la competencia laboral y la calidad del servicio del Servicio de Administración Tributaria - SAT, lo cual es la forma como se va a medir dichas variables.

- A. Para medir la competencia laboral plantearemos una serie de preguntas en cuanto a orientación de resultados, vocación de servicio y trabajo en equipo, cuya ficha técnica es como sigue:

Tabla 6

Ficha técnica del cuestionario de la variable 01: competencia laboral

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	DETALLES
Objetivo:	Determinar el nivel de competencia laboral existente en el SAT.
Tiempo:	3 horas
Lugar:	Oficina principal de la Superintendencia de Administración Tributaria – SAT.
Hora:	De 13: 00 – 17:00 am
Aplicación:	Individual
Niveles:	Bajo Aceptable Alto
Dimensiones:	Numero de dimensiones: 3 Orientación a resultados: 15 ítems Vocación de servicio: 21 ítems Trabajo en equipo: 14 ítem Total de ítems: 40
Escalas:	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre
Descripción:	Con el uso del software SPSS: Si las respuestas son altas: (valor de la escala) * (total de ítems) $40 \times 5 = 200$ Si las respuestas son bajas: (valor de la escala) * (total de ítems) $40 \times 1 = 40$ (Rango valor máximo) – (valor mínimo) $200 - 40 = 160$ La constante = Rango entre número de niveles $160 / 3 = 53$

Para la variable Competencia laboral, los niveles y rangos fueron como sigue:

- a. Máximo puntaje = (valor de la escala x total de ítems)
 $(40 \times 5) = 200$
- b. Mínimo puntaje = (valor de la escala x total de ítems)
 $(40 \times 1) = 40$
- c. Rango R = $200 - 40 = 160$
- d. Amplitud A = $160 / 3 \text{ niveles} = 53$

Tabla 7

Niveles y rango de la variable 1: Competencia laboral.

Niveles	Rangos
Bajo	[40 ; 93]
Aceptable	[94 ; 146]
Alto	[147 ; 200]

- B. En cuanto a la medición sobre la calidad de servicio trataremos de conocer el nivel en que se encuentran en cuanto a elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Tabla 8

Ficha técnica del cuestionario de la variable 02: Calidad de servicio

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	DETALLES
Objetivo:	Determinar el nivel de la calidad de servicio en el SAT (Percepción y expectativa).
Tiempo:	3 horas
Lugar:	Oficina principal de la Superintendencia de Administración Tributaria – SAT.
Hora:	De 13: 00 – 17:00 am
Aplicación:	Individual
Niveles:	No presenta calidad Si presenta calidad
Dimensiones:	Numero de dimensiones: 05 Elementos tangibles: 05 ítems Fiabilidad: 05 ítems Capacidad de respuesta: 03 ítems Seguridad: 05 ítems Empatía: 05 ítem Total de ítems: 22 de percepciones y 22 de expectativas = 44 ítem
Escalas:	1 = nunca 2 = casi nunca 3= a veces 4= casi siempre 5= siempre
Descripción:	Con el uso del software SPSS: Si las respuestas son altas: (valor de la escala) * (total de ítems) $44 \times 5 = 220$ Si las respuestas son bajas: (valor de la escala) * (total de ítems) $44 \times 1 = 44$ (Rango valor máximo) – (valor mínimo) $220 - 44 = 176$ La constante = Rango entre número de niveles $176 / 2 = 88$

Por tanto, para la variable 2: nivel de pobreza, los niveles y rangos fueron como sigue:

a. Máximo puntaje = (valor de la escala x total de ítems)

$$(44 \times 5) = 220$$

b. Mínimo puntaje = (valor de la escala x total de ítems)

$$(44 \times 1) = 44$$

c. Rango R = $220 - 44 = 176$

d. Amplitud A = $176 / 2 \text{ niveles} = 88$

Tabla 09

Niveles y rango de la variable 2: Calidad de servicio

Niveles	Rangos
No presenta calidad	[44 ; 132]
Presenta calidad	[133 ; 220]

2.7.3 Validez y confiabilidad de los datos

Los instrumentos pasaron por dos procesos: el primero que tiene que ver con la validez de juicio de expertos (formato Postgrado-UCV) y la confiabilidad por medio del coeficiente de fiabilidad *alfa* de Cronbach.

Validez, es todo instrumento de recolección de datos debe presentar validez, esta se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir. El proceso de validación de los instrumentos se llevó a cabo mediante la llamada validez de expertos o facevalidity, la cual se refiere al grado en que aparentemente un instrumento de medición mide la variable en cuestión, de acuerdo con especialista en el tema.

Mostramos a continuación el listado de expertos y su respectiva opinión referente a los instrumentos que miden las variables capacitación y calidad del servicio que brindan los efectivos policiales de las comisarías de familia de Lima.

Tabla 10

Opinión de aplicabilidad de los instrumentos a través del juicio de expertos.

Expertos	Opinión de aplicabilidad	
	Capacitación	Calidad de servicio
Mgtr. Adrián Alberto Zarate Reyes.	Aplicable	Aplicable
Mgtr. Jose Luis Patrón Baldwin	Aplicable	Aplicable
Mgtr. Walter Vásquez Mondragón	Aplicable	Aplicable

Fuente: Formato de validación.

Confiabilidad, la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales, es decir grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes.

Tabla 11

Índice de fiabilidad del cuestionario que mide las variables capacitación y calidad del servicio.

	N	%
Válidos	10	100,0
Casos Excluidos ^a	0	,0
Total	10	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Estadístico SPSS

Tabla 12

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,968	84

Fuente: Estadístico SPSS

3.7. Método de análisis de datos

Se procedió a organizar los datos software Microsoft Office Excel, teniendo en consideración el número de ítems por dimensión y su respectiva sumatoria parcial, así como también la suma total de los datos recolectados a través de los instrumentos que miden cada una de las variables, luego se realizó la migración de estos para su respectivo análisis al paquete estadístico para las ciencias sociales (IBM SPSS Statistics) en su versión 21 en español; y el estadístico correspondientes según las variables de estudio (variables cualitativas) será el estadígrafo no paramétrico R^2 de Pearson y el ρ de Spearman, además es pertinente mencionar que la interpretación de los valores de los coeficientes de correlación que se obtengan se realizará teniendo como referencia la tabla adjunta.

Tabla 13

Escala de correlación según el rango de valores.

Coeficiente	Interpretación
0	Relación nula
0 – 0.2	Relación muy baja
0.2 – 0.4	Relación baja
0.4 - 0.6	Relación moderada
0.6 - 0.8	Relación alta
0.8 – 1	Relación muy alta
1	Relación perfecta

Fuente: Cancela, Cea, Galindo y Valilla (2010, p. 10).

III Resultados

3.1. Descripción de resultados

3.1.1 Descripción de resultados de competencia laboral

Para la presentación de los resultados, se asumirán las puntuaciones de la variable de la competencia laboral y la calidad en el servicio en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria donde se procederá la transformación de puntuaciones de acuerdo al nivel correspondiente.

Tabla 14

Nivel de la competencia laboral en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria – SAT, 2017

competencia laboral					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	108	39,1	39,1	39,1
	aceptable	72	26,1	26,1	65,2
	alto	96	34,8	34,8	100,0
	Total	276	100,0	100,0	

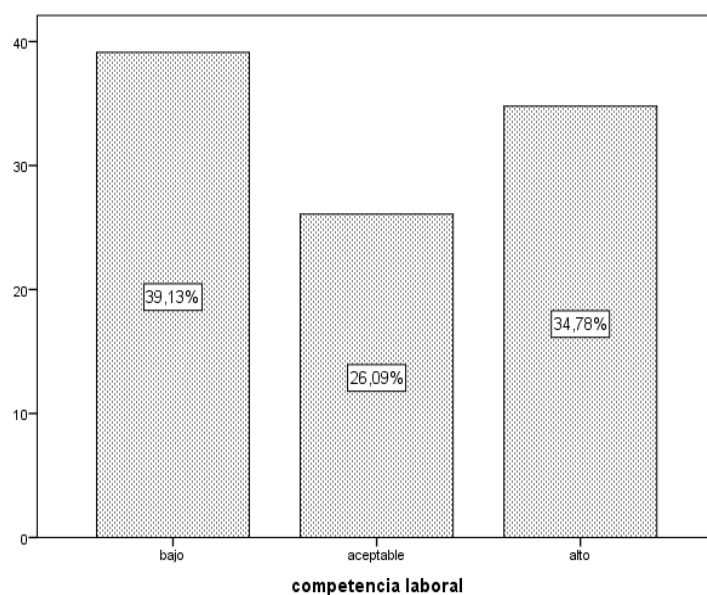


Figura 2. Nivel de frecuencia de la competencia laboral en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria – SAT, 2017

Los resultados que se muestran en la tabla y figura se tiene que el 39.13% de los encuestados manifiestan que el nivel de la competencia laboral en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria es bajo, mientras que el 26.09% manifiestan que el nivel es aceptable y el 34.78% manifiestan que el nivel de la competencia laboral en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria es alto.

3.1.2 Descripción de resultados de calidad de servicio

Tabla 15

Nivel de la calidad en el servicio en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria – SAT, 2017

calidad en el servicio					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	no presenta calidad	264	95,7	95,7	95,7
	presenta calidad	12	4,3	4,3	100,0
	Total	276	100,0	100,0	

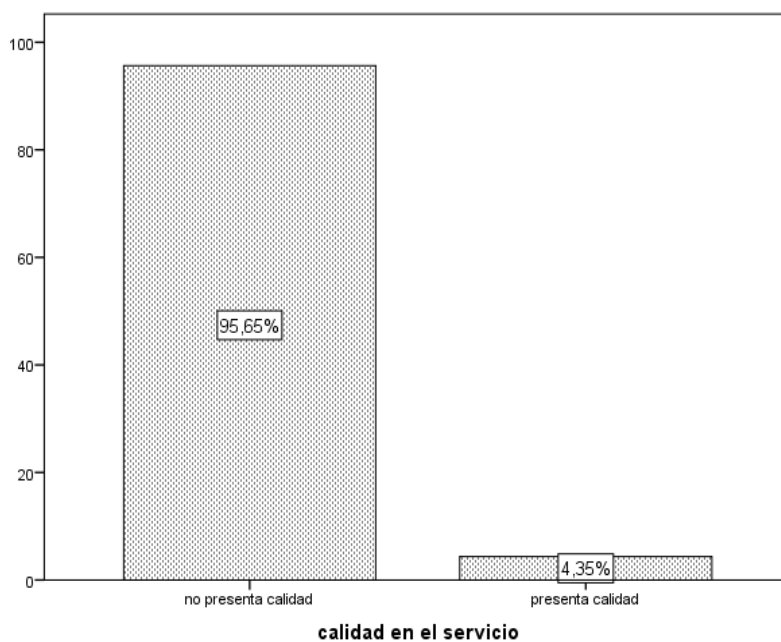


Figura 3. Nivel de frecuencia de la calidad en el servicio en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria – SAT, 2017

Asimismo, en la tabla y figura se tienen el nivel del servicio en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria, de las cuales se tiene al 95.65% de los encuestados manifiestan que en la institución no hay calidad en el servicio, mientras que el 4.35% manifiestan que, si hay calidad en el servicio en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria

Tabla 16

Nivel de los elementos tangibles en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria

elementos tangibles					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	no presenta calidad	180	65,2	65,2	65,2
	presenta calidad	96	34,8	34,8	100,0
Total		276	100,0	100,0	

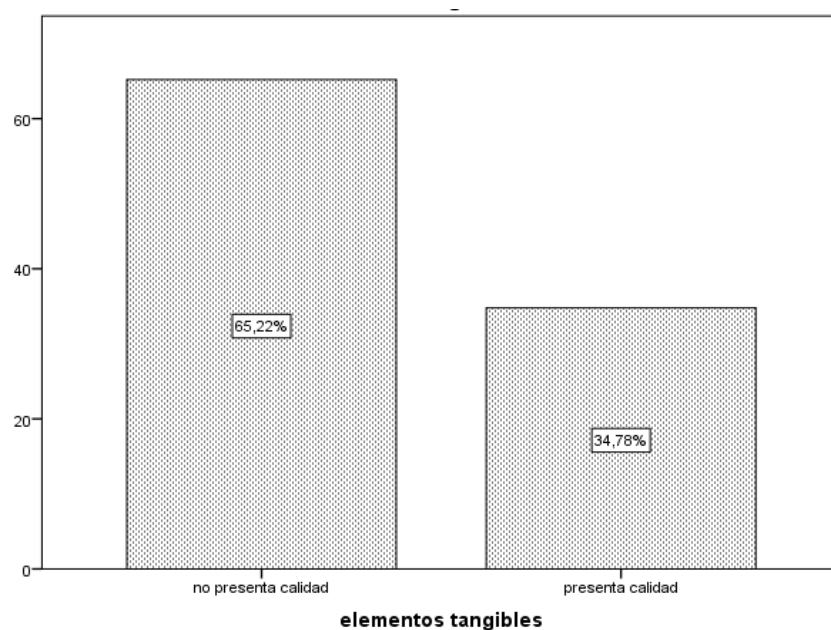


Figura 4. Nivel de frecuencia porcentual de los elementos tangibles en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria.

En cuanto a los resultados que se tiene de la dimensión de elementos tangibles en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria se tiene que el 65.22% de los encuestados manifiestan que no presenta calidad, mientras que el 34.78% manifiestan que el elementos tangibles en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria presenta calidad.

Tabla 17

Nivel de la fiabilidad en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria

fiabilidad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	no presenta calidad	174	63,0	63,0	63,0
	presenta calidad	102	37,0	37,0	100,0
	Total	276	100,0	100,0	

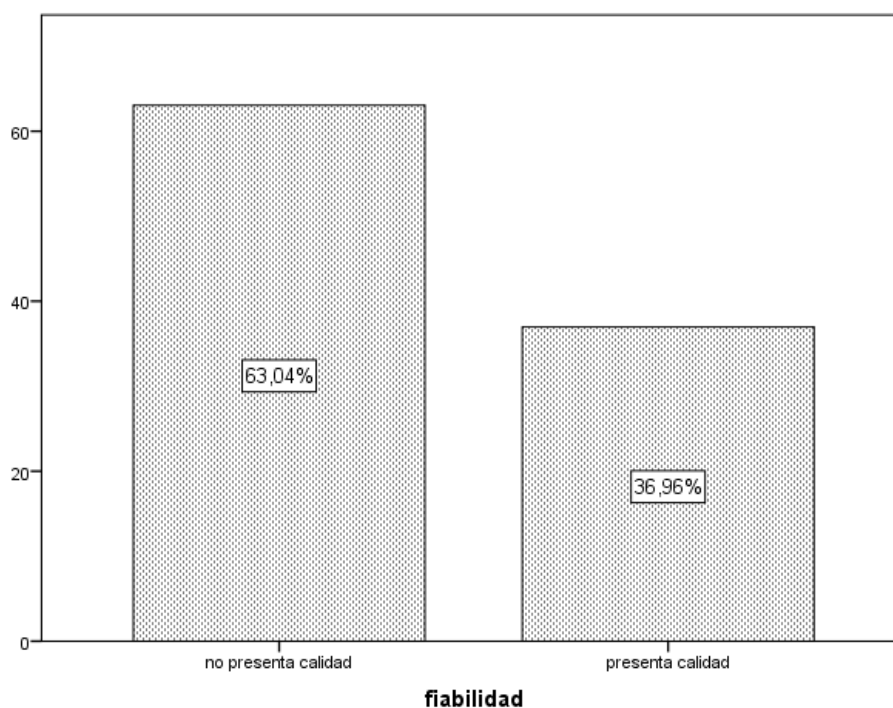


Figura 5. Nivel de frecuencia porcentual de la fiabilidad en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria.

En cuanto a los resultados que se tiene de la dimensión la fiabilidad en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria el cual se tiene que el 63.04% de los encuestados manifiestan que no presenta calidad de fiabilidad, mientras que el 36.96% manifiestan que presenta calidad de fiabilidad en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria

Tabla 18

Nivel de la capacidad de respuesta en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria

capacidad de respuesta					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	no presenta calidad	174	63,0	63,0	63,0
	presenta calidad	102	37,0	37,0	100,0
	Total	276	100,0	100,0	

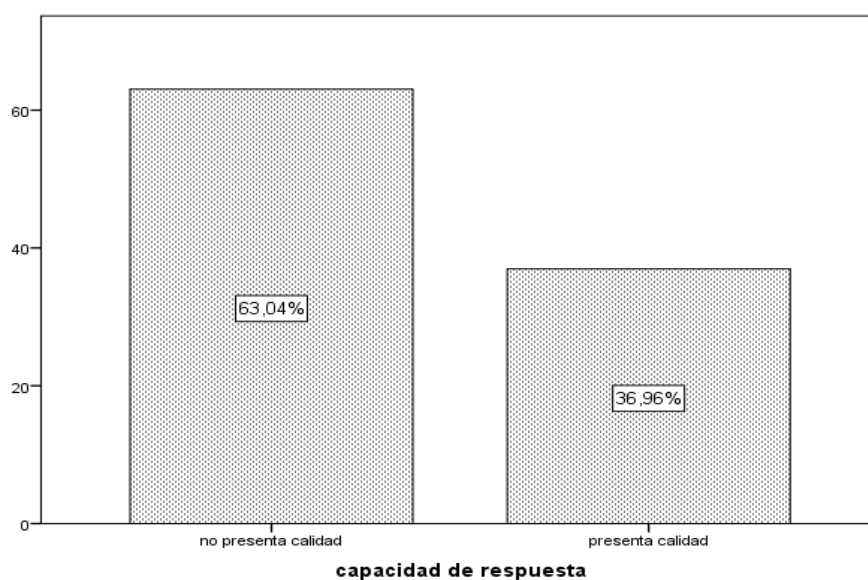


Figura 6. Nivel de frecuencia porcentual de la capacidad de respuesta en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria.

Asimismo, en cuanto a los resultados que se tiene de la dimensión la capacidad de respuesta en la atención a los ciudadanos en el Servicio de

Administración Tributaria se tiene que el 63.04% de los encuestados manifiestan que no presenta calidad en la capacidad de respuesta en la atención a los ciudadanos mientras que el 36.96% manifiestan que presentan calidad en la capacidad de respuesta en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria

Tabla 19

Nivel de la seguridad en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria

seguridad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	no presenta calidad	168	60,9	60,9	60,9
	presenta calidad	108	39,1	39,1	100,0
	Total	276	100,0	100,0	

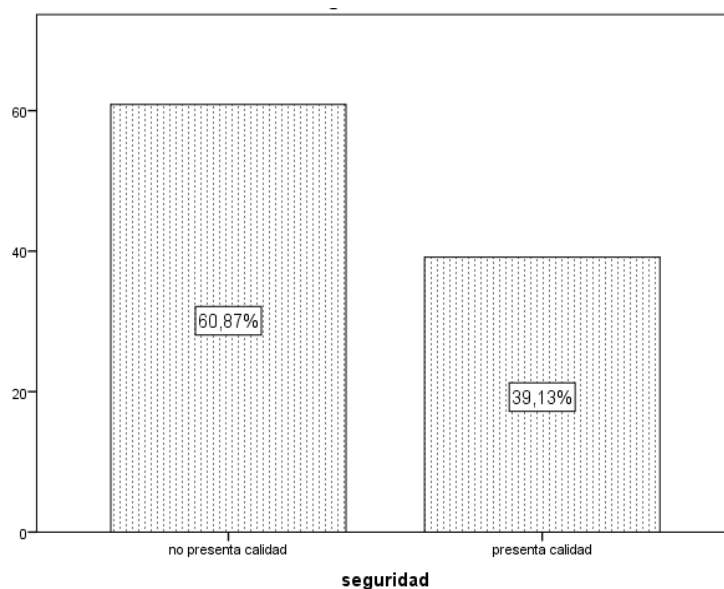


Figura 7. Nivel de frecuencia porcentual de la seguridad en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria

Asimismo, en cuanto a los resultados que se tiene de la dimensión seguridad en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria el cual se tiene que el 60.87% de los encuestados manifiestan que no presentan

calidad de seguridad en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria, mientras que el 39.13% manifiestan que presenta calidad la seguridad en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria

Tabla 20

Nivel de la empatía en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria

empatía					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	no presenta calidad	270	97,8	97,8	97,8
	presenta calidad	6	2,2	2,2	100,0
	Total	276	100,0	100,0	

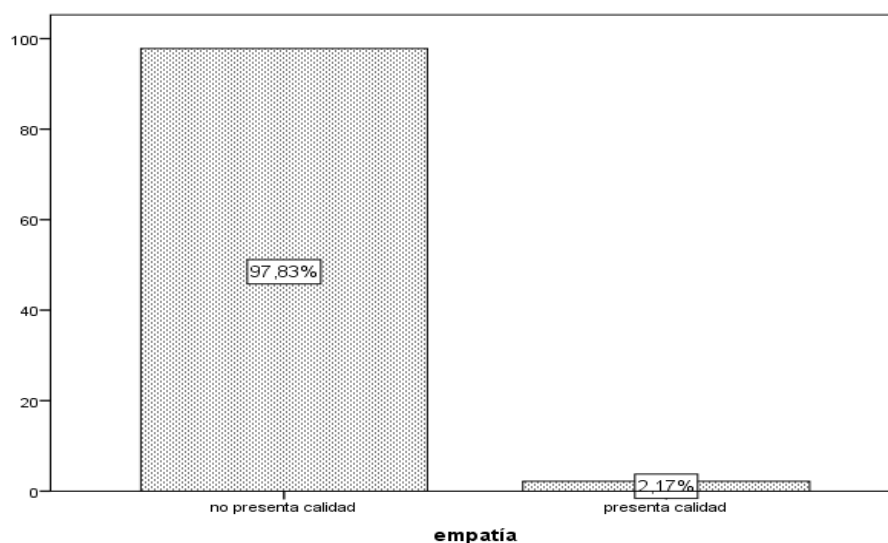


Figura 8. Nivel de frecuencia porcentual de la empatía en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria

Finalmente, en cuanto a los resultados que se tiene de la dimensión la empatía en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributarias e tiene que el 97.83% de los encuestados manifiestan que no presentan calidad de la empatía en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración,

mientras que el 2.17% manifiestan que presenta calidad la empatía en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria.

3.2. Contrastación de hipótesis

3.2.1 Hipótesis general de la investigación

Ho: La competencia laboral no tiene relación directa con la calidad en el servicio en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria – SAT, 2017

Hg: La competencia laboral tiene relación directa con la calidad en el servicio en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria – SAT, 2017

Nivel de significación: $\alpha = 0.05$

Decisión: $p < 0.05$ rechazo de la hipótesis nula

Tabla 21

Grado de correlación y nivel de significación entre la competencia laboral y la calidad en el servicio en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria

Correlaciones				
			competencia laboral	calidad en el servicio
Rho de Spearman	competencia	Coefficiente de correlación	1,000	,486**
	laboral	Sig. (bilateral)	.	,001
		N	276	276
	calidad en el servicio	Coefficiente de correlación	,486**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	276	276

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada

por el Rho de Spearman 0.486 significa que existe alta relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula la competencia laboral tiene relación directa con la calidad en el servicio en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria – SAT, 2017

3.2.2 Hipótesis específica Especifico 1

Ho: La competencia laboral no tiene relación directa con los elementos tangibles en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria – SAT, 2017.

H1: La competencia laboral tiene relación directa con los elementos tangibles en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria – SAT, 2017

Nivel de significación: $\alpha = 0.05$

Decisión: $p < 0.05$ rechazo de la hipótesis nula

Tabla 22

Grado de correlación y nivel de significación entre la competencia laboral y los elementos tangibles en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria

Correlaciones				
			competencia laboral	elementos tangibles
Rho de Spearman	competencia laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,496**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	276	276
	elementos tangibles	Coefficiente de correlación	,496**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	276	276

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En cuanto al resultado específico se aprecian en la tabla los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.496 significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula La competencia laboral tiene relación directa con los elementos tangibles en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria – SAT, 2017

3.2.3 Hipótesis específica Específico 2

Ho: La competencia laboral no tiene relación directa con la fiabilidad en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria – SAT, 2017.

H2: La competencia laboral tiene relación directa con la fiabilidad en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria – SAT, 2017

Nivel de significación: $\alpha = 0.05$

Decisión: $p < 0.05$ rechazo de la hipótesis nula

Tabla 23

Grado de correlación y nivel de significación de la competencia laboral y la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria – SAT

Correlaciones				
		competencia		
			laboral	fiabilidad
Rho de Spearman	competencia laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,480**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	276	276
	fiabilidad	Coefficiente de correlación	,480**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	276	276

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En cuanto al resultado específico se aprecian en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman = 0,480 significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula la competencia laboral tiene relación directa con la fiabilidad en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria – SAT, 2017.

3.2.4 Hipótesis específica específico 3

Ho: La competencia laboral no tiene relación directa con la capacidad de respuesta en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria – SAT, 2017.

H2: La competencia laboral tiene relación directa con la capacidad de respuesta en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria – SAT, 2017

Nivel de significación: $\alpha = 0.05$

Decisión: $p < 0.05$ rechazo de la hipótesis nula

Tabla 24

Grado de correlación y nivel de significación de la competencia laboral y la capacidad de respuesta en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria

Correlaciones				
			competencia laboral	capacidad de respuesta
Rho de Spearman	competencia laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,485**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	276	276
	capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	,485**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	276	276

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En cuanto al resultado específico se aprecian en la tabla los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.485 significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula La competencia laboral tiene relación directa con la capacidad de respuesta en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria – SAT, 2017

3.2.5 Hipótesis específica específico 4

Ho: La competencia laboral no tiene relación directa con la seguridad en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria – SAT, 2017.

H2: La competencia laboral tiene relación directa con la seguridad en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria – SAT, 2017.

Nivel de significación: $\alpha = 0.05$

Decisión: $p < 0.05$ rechazo de la hipótesis nula

Tabla 25

Grado de correlación y nivel de significación entre la competencia laboral y la seguridad en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria

Correlaciones				
			competencia	
			laboral	seguridad
Rho de Spearman	competencia	Coefficiente de correlación	1,000	,512**
	laboral	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	276	276
	seguridad	Coefficiente de correlación	,512**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	276	276

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En cuanto al resultado específico se aprecian en la tabla los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0,512 significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula la competencia laboral tiene relación directa con la seguridad en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria – SAT, 2017.

3.2.6 Hipótesis específica específico 5

Ho: La competencia laboral tiene relación directa con la empatía en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria – SAT, 2017.

H2: La competencia laboral tiene relación directa con la empatía en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria – SAT, 2017.

Nivel de significación: $\alpha = 0.05$

Decisión: $p < 0.05$ rechazo de la hipótesis nula

Tabla 26

Grado de correlación y nivel de significación entre la competencia laboral y la empatía en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria

Correlaciones				
		competencia		
			laboral	empatía
Rho de Spearman	competencia laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,499**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	276	276
	empatía	Coeficiente de correlación	,499**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	276	276

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Finalmente en cuanto al resultado específico se aprecian en la tabla los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0,499 significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula la competencia laboral tiene relación directa con la empatía en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria – SAT, 2017.

IV Discusión de resultados

Es de significar, que luego de obtener los resultados al análisis cuantitativo, los cuales confirman la hipótesis general y queda demostrado que la competencia laboral influye en la calidad del servicio en la atención al ciudadano en el Servicio de Administración Tributaria, Lima. 2017. Lo que significa, que el conocimiento mostrado por el personal se expresa en la calidad del servicio brindado a los administrados en la atención de los trámites administrativos; tales como, quejas, reclamos, impugnaciones, información, pago de impuestos, etc. Se aprecia que la relación competencia laboral y calidad de servicio es alta y positiva; toda vez, que de acuerdo a los resultados obtenidos, el grado de correlación entre las variables determinadas por el Rho de Spearman $p = 0,486$. Es de significar que éstos resultados, son relativamente menores a los obtenidos por Murillo (2014) quien en su trabajo de investigación referente a la relación entre Capacitación y Calidad del Servicio brindado por el personal policial de las comisarías de familia de ocho distritos de Lima Metropolitana en el primer semestre del 2014, obtuvo la correlación entre las variables determinadas por el Rho de Spearman $p = 0,793$, existiendo una correlación significativamente alta en todas las dimensiones de calidad de servicio.

En cuanto a la relación entre competencia laboral y las diferentes dimensiones de la variable calidad de servicio se obtuvo los siguientes resultados. La correlación entre la variable competencia laboral y la dimensión elementos tangibles de la variable calidad de servicio fue de 0,496, lo cual evidencia que se trata de una correlación moderada entre las variables, de allí que, la capacitación del personal del servicio de administración tributaria influye en la calidad del servicio en su dimensión elementos tangibles; lo cual significa, que la competencia laboral, influye en el conocimiento de los equipos la apariencia del personal, de las instalaciones y otros elementos tangibles, con los cuales el administrado está en contacto. .

Por otro lado, el grado de correlación entre las variables determinadas por el Rho de Spearman $p = ,486$, nos quiere decir que existe una correlación moderada entre las variables, por lo que la competencia laboral de los trabajadores del servicio de Administración Tributaria de Lima, influye en la

calidad del servicio en su dimensión fiabilidad; asimismo, la competencia laboral influye en la habilidad o confianza percibida por el usuario para desarrollar el servicio prometido de forma adecuada, eficiente y eficaz, tomando en consideración que el administrado acude a las oficinas del Servicio de Administración Tributaria para la atención en trámites administrativos como, quejas, reclamos, impugnaciones, pagos de impuestos, etc. Resulta apropiado señalar, que del mismo modo Murillo (2014), halló los mismos resultados relacionados a la correlación de la calidad del servicio con la competencia laboral, en ése entendido, podemos decir que la competencia laboral permite ofrecer un servicio de calidad en cuanto y en tanto el personal posea habilidad o confianza percibida por el usuario para desarrollar el servicio prometido de forma adecuada, eficiente y eficaz. Esto resulta de ésta manera, porque hay una adecuada práctica y voluntad para ayudar a los usuarios y también les permite efectuar un servicio rápido, una respuesta rápida para el caso de trámites administrativos de toda índole que realiza el Servicio de Administración Tributaria.

La correlación entre la variable capacitación y la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad de servicio fue de 0,672. Esto resulta de ésta manera, porque hay una adecuada práctica y voluntad para ayudar a los usuarios y también les permite efectuar un servicio rápido, una respuesta rápida para el caso de trámites administrativos de toda índole que realiza el Servicio de Administración Tributaria. Es así que en Murillo (2014) se encontró en su trabajo de investigación, resultados similares, la calidad del servicio que ofrece el personal es buena, pero que se necesita el apoyo de mayor cantidad de personal del Servicio de Administración Tributaria para poder atender a la cantidad de administrados que requieren personal SAT capacitado y especializado en situaciones álgidas y problemáticas, así como dificultosas relacionadas a los trámites administrativos que brinda el Servicio de Administración Tributaria.

La correlación entre la variable capacitación y la dimensión seguridad de la variable calidad de servicio fue de 0,654; significa que existe una correlación

moderada entre las variables, por lo que la competencia laboral influye en la seguridad que ofrece el personal SAT. Lo que implica señalar, que la competencia y atención expresados por personal SAT, y sus habilidades para concitar credibilidad, confianza y estimular en los administrados el sentimiento de que están protegidos en su trámite administrativo; significando que la misma ha sido también manifestado por Cárdenas (2011) la capacitación es un pilar fundamental que permite desarrollar, adecuar, complementar o actualizar las habilidades necesarias para la atención de los usuarios en cuanto al servicio prestado, teniendo a la seguridad como elemento sustancial para que el administrado observe que las condiciones que se le brinda son las adecuadas y precisa para el trámite o servicio requerido.

Por último, la correlación entre la variable capacitación y la dimensión empatía de la variable calidad de servicio fue de 0,651., significa que existe una relación moderada entre las variables, por lo que la competencia laboral influye en la seguridad que ofrece el personal SAT. Se puede apreciar que el grado de atención personalizada que ofrece personal de ésta entidad a sus usuarios es adecuado, toda vez que cuenta con ambientes adecuados para dicha atención, otorgando confidencialidad y respeto a los trámites administrativos que interponen. Similarmente, Cárdenas (2011) encontró los mismos resultados, motivo por el cual, se determina que los niveles de empatía dependen de la capacitación que reciba el trabajador, sugiriendo que ésta debe cubrir carencia o elementos fundamentales de la actividad laboral que efectúa.

V Conclusiones

Primera

De los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.486 significa que existe alta relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula la competencia laboral tiene relación directa con la calidad en el servicio en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria – SAT, 2017

Segunda

En cuanto al resultado específico se aprecian en la tabla los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.485 significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula La competencia laboral tiene relación directa con la capacidad de respuesta en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria – SAT, 2017.

Tercera

En cuanto al resultado específico se aprecian en la tabla los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0.485 significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula. La competencia laboral tiene relación directa con la capacidad de respuesta en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria – SAT, 2017.

Cuarta

En cuanto al resultado específico se aprecian en la tabla los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de

correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0,512 significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula la competencia laboral tiene relación directa con la seguridad en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria – SAT, 2017.

Quinta

Finalmente en cuanto al resultado específico se aprecian en la tabla los resultados que se aprecian en la tabla adjunta se presentan los estadísticos en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el Rho de Spearman 0,499 significa que existe una moderada relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazamos la hipótesis nula la competencia laboral tiene relación directa con la empatía en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria – SAT, 2017.

VI Recomendaciones

Considerando cada una de las conclusiones me permito recomendar lo siguiente:

Primera.-

El Servicio de Administración Tributaria, deberá implementar cursos de especialización descentralizadas para perfeccionar al personal que atenderá a los usuarios sobre los diferentes trámites administrativos que realizan en ésta institución.

Segunda.-

El Servicio de Administración Tributaria, deberá a través del Área de Logística, incrementar ostensiblemente las partidas presupuestales con el objeto de mejorar los infraestructura, equipamiento del local de ésta institución.

Tercera.-

El Servicio de Administración Tributaria, deberá tener presente al momento de contratar los servicios de sus futuros trabajadores, que éstos posean el perfil profesional o técnico adecuado a las funciones que desarrollaran dentro de la institución, sin perjuicio, de capacitarlos especializadamente para obtener un servidor preparado para brindar un adecuado servicio a la ciudadanía, que espera de ésta institución lo mejor de sus servicios.

Cuarta.-

El Servicio de Administración Tributaria, deberá realizar campañas de información entre los usuarios, a efectos de que tomen conocimiento de los servicios que éstos brindan, cuyo conocimiento previo, permitirá conjuntamente con la preparación profesional o técnica de sus integrantes, conllevar a que resulte más óptima la prestación de servicio por parte de los trabajadores de ésta institución.

Quinta.-

El Servicio de Administración Tributaria, a través de su área de personal,

deberá ver la posibilidad de rotar internamente al personal cada tiempo determinado, con la finalidad de que conozcan el funcionamiento de las diferentes áreas que la conforman, con la finalidad de lograr el perfeccionamiento integral del servidor de ésta institución.

Sexta.-

El Servicio de Administración Tributaria, deberá elaborar un cronograma anual de actividades culturales, donde se establezcan cursos de especialización que deberán contar con la participación de todos los integrantes que por áreas conforman ésta institución; de modo tal, que en determinado momento, todo el personal, haya recibido capacitación en la función que desempeña, buscando alcanzar el máximo nivel de preparación que se revertirá en la atención al público usuario.

VII Referencias

- Alles, M. (2005). *Desarrollo por competencias: evaluación de 360°* (5ª ed.). Argentina: Granica.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de investigación científica*. (3ra ed.). Lima: Pearson.
- CLAD (1998). *Una Nueva Gestión Pública para América Latina*.
- Deming, W. (1989). *Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis*. Madrid: Diaz de Santos.
- Gabriel, A. (2003). *Medición de la calidad de los servicios*. (Tesis de maestría). Universidad del Cema.
- Evans, J. y Lindsay, W. (2008), *Administración y control de la calidad* (7ª ed.). Australia.
- Hernandez, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (sexta ed.). México: Mc Graw Hill Education.
- Herrera, A. (2015). *Competencias laborales en los colaboradores del departamento de ventas de Bimbo Centroamérica, agencia Landívar*. (Tesis de titulación) Universidad Rafael Landivar, Guatemala.
- Murillo, R. (2014). *Capacitación y calidad del servicio del personal policial de las comisarías de familia de Lima Metropolitana*. (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo. Perú.
- Newball, E. (2015). *Calidad de atención y adherencia terapéutica de usuarios del programa de hipertensión arterial del hospital San Jorge, Ayapel, Colombia, 2015* (Tesis de maestría) Universidad Peruana Unión, Perú.

OIT – CEN recuperado de

<http://www.ilo.org/public/spanish/región/ampro/cinterfor/temas/comp/lab/xxxx/index.htm>)

Ortega, C. (2015). *Competencias laborales y clima organizacional del personal administrativo en las universidades tecnológicas privadas de Lima* (Tesis de maestría) Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. PCM (2013). *Política Nacional de la Modernización de la Gestión Pública al 2021*. Lima Perú.

PCM (2013). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. Perú.

Redhead, R. (2015). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el centro de atención Miguel Grau, distrito de Chaclacayo*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.

Salazar (2006). *Calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en dos clínicas dentales de Lima Metropolitana*. (Tesis de titulación). Universidad Nacional Cayetano Heredia, Perú.

Salkind, (1999). *Métodos de investigación*. Prentice Hall: México.

Supo, J. (2014). *Seminario de Investigación: sinopsis del libro y carpeta de aprendizaje* (primera ed.). Lima: Bioestadístico.

Tobón S. (2015), *Formación integral y competencias* (1ª. ed.). Perú, Macro.

Vara, A. (2012). *Desde la idea a la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa*. (3ra ed.). Lima: USMP.

Vargas M., Aldana de Vega, L. (2013), *Calidad y servicio concepto y herramienta* (2^a. ed.). Colombia, La Sabana.

Villacorta, S. (2015), *Incidencia del servicio de atención al cliente en la gestión comercial y operacional de la entidad prestadora de saneamiento Chavín S. A., 2012* (Tesis de maestría) Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú.

Apéndice

Apéndice A: Matriz de consistencia

TÍTULO					
Competencia laboral y calidad del servicio en la atención a los ciudadanos en el servicio de administración tributaria. Lima, 2017. AUTOR: Rubén Melitón Miraya Gutiérrez					
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables		
PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es la relación existente entre la competencia laboral y la calidad en el servicio en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria, 2017? PROBLEMA ESPECÍFICO 1 ¿Cuál es la relación existente entre la competencia laboral y los elementos tangibles en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria, 2017? PROBLEMA ESPECÍFICO 2 ¿Cuál es la relación existente entre la competencia laboral y la fiabilidad en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria, 2017? PROBLEMA ESPECÍFICO 3 ¿Cuál es la relación existente entre la competencia laboral y la capacidad de respuesta en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria, 2017? PROBLEMA ESPECÍFICO 4 ¿Cuál es la relación existente entre la competencia	OBJETIVO GENERAL Determinar la relación existente entre la competencia laboral y la calidad en el servicio en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria, 2017 OBJETIVO ESPECÍFICO 1 Determinar la relación existente entre la competencia laboral y los elementos tangibles en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria, 2017. OBJETIVO ESPECÍFICO 2 Determinar la relación existente entre la competencia laboral y la fiabilidad en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria – SAT, 2017. OBJETIVO ESPECÍFICO 3 Determinar la relación existente entre la competencia laboral y la capacidad de respuesta en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria – SAT, 2017.	HIPOTESIS GENERAL La competencia laboral tiene relación directa con la calidad en el servicio en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria – SAT, 2017. HIPÓTESIS ESPECÍFICO 1 La competencia laboral tiene relación directa con los elementos tangibles en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria – SAT, 2017. HIPOTESIS ESPECÍFICO 2 La competencia laboral tiene relación directa con la fiabilidad en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria – SAT, 2017. HIPOTESIS ESPECÍFICO 3 La competencia laboral tiene relación directa con la capacidad de respuesta en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria – SAT, 2017. HIPOTESIS	Variable 1: Competencia Laboral		
			Dimensiones	Indicadores	Ítem
					Escala de Valores
					Nivel y Rango
			Orientación a Resultados	Medios y estrategias Generación de planes de acción. Alineación de acciones Cumplimiento de tareas.	Del 1 al 15
			Vocación de servicio	Anticipación a las necesidades. Compromiso activo. Compromiso con las necesidades. Respuestas a las necesidades.	Del 16 al 27
			Trabajo en equipo	Generación de confianza. Involucramiento y colaboración activa. Actuación coordinada con el equipo. Cumplimiento de funciones en el equipo.	Del 27 al 40
			Variable 2: Calidad del servicio (percepciones)		
			Dimensiones	Indicadores	Ítem
					Escala de Valores
					Nivel y Rango
			Elementos tangibles	Nº de usuarios que consideran que las oficinas del SAT cuentan con equipos de apariencia moderna. Nº de usuarios que considera que las oficinas del SAT son llamativas visiblemente. Nº de usuarios que considera que el personal que labora en el SAT tiene apariencia pulcra. Nº de personas que considera que las oficinas del SAT cuentan con materiales relacionados al servicio que brinda. Nº de usuarios que considera que la oficina del SAT cuenta con equipos y materiales para la atención.	Del 1 al 5
			Fiabilidad	Nº de personas que considera que el personal del SAT cumple con algo determinado. % de personas que considera que el tiempo de atención es rápido. Nº de personas que considera que el personal del SAT realiza bien su trabajo. Nº de personas que considera que el personal del SAT concluye los procedimientos en el tiempo establecido. Nº de personas que considera que el personal del SAT reduce el error en la realización de pericias y procedimientos.	Del 6 al 10
			Capacidad de respuesta	Nº de personas que considera que el personal del SAT establece comunicación con el usuario. Nº de personas que considera que el personal del SAT brinda un buen servicio. Nº de personas que considera que el personal del SAT está dispuesto a ayudar.	Del 11 al 13
			Seguridad	Nº de personas que considera que el personal del SAT atiende su denuncia e inspira confianza. Nº de usuarios que considera que el personal del SAT muestra interés en orientar su trámite. Nº de usuarios que considera que el personal del SAT explica los procedimientos de los trámites. Nº de usuarios que considera que el personal del SAT tiene suficientes conocimientos sobre los reclamos administrativos y prestan atención individualizada. Nº de usuarios que considera que el personal del SAT reúne las condiciones mínimas de seguridad.	Del 14 al 18
			Empatía	Nº de usuarios que consideran que el personal del SAT tiene horarios de trabajo convenientes para la atención a los usuarios/as. Nº de usuarios que considera que el SAT cuenta con servidores para informar y orientar a los/as usuarios/as y sus	Del 19 al 22

<p>laboral y la seguridad en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria, 2017?</p> <p>PROBLEMA ESPECIFICO 5 ¿Cuál es la relación existente entre la competencia laboral y la empatía en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria, 2017?</p>	<p>OBJETIVO ESPECIFICO 4 Determinar la relación existente entre la competencia laboral y la seguridad en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria, SAT, 2017.</p> <p>OBJETIVO ESPECIFICO 5 Determinar la relación existente entre la competencia laboral y la empatía en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria, 2017.</p>	<p>ESPECIFICOS 4 La competencia laboral tiene relación directa con la seguridad en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria – SAT, 2017.</p> <p>HIPOTESIS ESPECIFICOS 5 La competencia laboral tiene relación directa con la empatía en la atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria – SAT, 2017.</p>	familiares respecto al trámite administrativo realizado. Nº de usuarios que consideran que el SAT cuenta con equipos informáticos y materiales logísticos necesarios para la atención de los/as usuarios.. Nº de usuarios que consideran que el SAT brinda buena orientación al usuario.					
			Variable 2: Calidad del servicio (expectativas)					
			Elementos tangibles	Nº de usuarios que consideran que las oficinas del SAT deben contar con equipos de apariencia moderna. Nº de usuarios que considera que las oficinas del SAT deben ser llamativas visiblemente. Nº de usuarios que considera que el personal que labora en el SAT deben tener apariencia pulcra, impecable. Nº de personas que considera que las oficinas del SAT deben encontrarse disponible para su atención y derivación a las instancias correspondientes. Nº de usuarios que considera que personal del SAT debe cumplir con lo que promete, respecto a los trámites, en un determinado tiempo.	01 al 05		Presenta calidad (0; 66) No presenta calidad (67 ; 132)	
			Fiabilidad	Nº de personas que considera que la atención al usuario/a en todas las oficinas del SAT debería ser rápida. % de personas que considera que el tiempo de atención debe ser rápido. Nº de personas que considera que el personal del SAT debe realizar bien su trabajo. Nº de personas que considera que el personal del SAT debe concluir los procedimientos en el tiempo establecido. Nº de personas que considera que el personal del SAT debe reducir el error en la realización de los procedimientos administrativos acordes a su función. Nº de personas que considera que el personal SAT debe comunicar a los usuarios/as cuando concluirá la realización del servicio o atención.	06 al 10			
			Capacidad de respuesta	Nº de personas que considera que el personal del SAT debe realizar la absolución de los trámites administrativos, más o menos rápido a los usuarios/as. Nº de personas que considera que el personal del SAT debe brindar un buen servicio. Nº de personas que considera que el personal del SAT debe estar dispuesto a ayudar.	11 al 13			
			Seguridad	Nº de personas que considera que el personal del SAT debe atender su denuncia e inspirar confianza. Nº de usuarios que considera que el personal del SAT debe mostrar interés en orientar su trámite. Nº de usuarios que considera que el personal del SAT debe explicarle más o menos a Ud; o a sus familiares el procedimiento que seguirá su trámite administrativo. Nº de usuarios que considera que el personal del SAT debe tener ciertos conocimientos sobre el trámite administrativo solicitado para orientar y responder a las preguntas de los usuarios/as. Nº de usuarios que considera que el personal del SAT debe brindar atención individualizada. Nº de usuarios que considera que el personal del SAT debe tener horarios de trabajo más o menos convenientes para la atención a los/as usuarios.	14 al 19			
			Empatía	Nº de usuarios que consideran que el personal SAT deben contar con personal para informar y orientar a los/as usuarios y sus familiares o acompañantes, sobre el estado de su procedimiento administrativo. Nº de usuarios que consideran que deben contar con equipos informáticos y materiales logísticos necesarios para la atención de los /as usuarios. Nº de usuarios que consideran que las oficinas del SAT deben estar limpios, cómodos y acogedores.	20 al 22			

METODOLOGÍA:

Tipo de investigación: Observacional, retrospectivo, transversal y analítico.

Método: Cuantitativo

Diseño: Descriptivo – relacional

Población: 387 personas

Muestra: 100 personas

Muestreo: Probabilístico

**ENCUESTA PARA EVALUAR LA CALIDAD DE SERVICIO
(PERCEPCIONES) DE LOS USUARIOS QUE CONCURREN A LAS OFICINAS
DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA – SAT DE LIMA.**

Estimado usuario (a), la presente encuesta es parte de una investigación científica sobre la Calidad de Atención en el servicio que brinda el Servicio de Administración Tributaria de Lima – SAT, siendo de interés conocer las percepciones que tiene usted como usuario en la atención que espera recibir en los servicios que presta nuestra entidad. Marque con una “X” sólo una alternativa de respuesta que separa cada enunciado. Dichas alternativas son las siguientes:

NUNCA (1)

CASI NUNCA (2)

A VECES (3)

CASI SIEMPRE (4)

SIEMPRE (5)

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
1	La oficina del SAT cuenta con equipos informáticos de apariencia moderna.					
2	Las instalaciones físicas del SAT, como las oficinas de servicio al administrado, mesa de partes, caja de pagos, defensa del contribuyente, que atienden al público del SAT son visualmente atractivas.					
3	El servidor SAT que lo atiende en las diferentes oficinas, tiene apariencia pulcra, impecable.					
4	En las oficinas del SAT los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos, informes, denuncias, atestados, etc.) están disponibles para su atención y derivación a las instancias correspondientes					
5	Cuando el servidor SAT promete absolver las solicitudes, reclamos, quejas, recursos impugnatorios, y demás trámites administrativos análogos, en un determinado tiempo, lo cumple.					
6	La atención a la usuario/a, en las áreas de informes, mesa de partes, caja de pagos, defensa del contribuyente que son de atención directa al público, es rápida.					
7	El servidor SAT realiza adecuadamente el servicio de atención al usuario en todo momento, respecto a las denuncias, reclamos, quejas, recursos impugnatorios o todo trámite administrativo en general que solicitan a la entidad.					
8	El servidor SAT concluye los procedimientos administrativos, tales como denuncias, reclamos, quejas, recursos impugnatorios o trámites administrativos en general que son solicitados por los usuarios, en el tiempo prometido.					
9	El servidor SAT minimiza el número de errores en la realización de la absolución de las denuncias, reclamos, quejas, recursos impugnatorios o trámites administrativos en general que le solicitan los administrados.					
10	En el SAT, el personal SAT comunica con la resolución administrativa o documento correspondiente a los usuarios/as, cuando concluye la realización del servicio o atención, dentro de las cuales están las denuncias, reclamos, quejas, recursos impugnatorios o trámites administrativos en general.					
11	En el SAT, el servidor SAT realiza un servicio rápido a los usuarios/as.					
12	El servidor SAT está siempre dispuesto a ayudarlo/a en los trámites administrativos de cualquier índole que solicita, cuando concurre a sus instalaciones.					
13	El servidor SAT, que atiende su denuncia, reclamo, queja, recursos impugnatorios o trámite administrativo en general, inspira confianza.					
14	El servidor SAT, la/lo escucha atentamente y trata con amabilidad, respeto y					

	paciencia.					
15	El servidor SAT, que la/lo atiende muestra interés en orientarlo/a y encaminar su denuncia, reclamo, queja, recursos impugnatorios o trámite administrativo en general.					
16	El servidor SAT, le explica a Usted ó a sus familiares en palabras fáciles de atender, los pasos o procedimientos que seguirá su denuncia, reclamo, queja, recursos impugnatorios o trámite administrativo en general.					
17	En el SAT, el servidor SAT tiene suficientes conocimientos sobre el tema de reclamos administrativos para orientar y responder a las preguntas de las/os usuarios/as.					
18	El servidor SAT respecto a la denuncia, reclamo, queja, recursos impugnatorios o trámite administrativo en general, prestan a las/os usuarios atención individualizada.					
19	El SAT tiene horarios de trabajo convenientes para la atención a los usuarios/as.					
20	El SAT cuenta con servidores para informar y orientar a las/os usuarios/as y sus familiares o acompañantes, respecto a la denuncia, reclamo, queja, recursos impugnatorios o trámite administrativo en general, realizado en la entidad.					
21	El SAT cuenta con equipos informáticos y materiales logísticos necesarios para la atención de las/os usuarios/as.					
22	El SAT cuenta con personal adecuado para informar y orientar a las/os a las usuarias/os y sus familiares o acompañantes, sobre el estado de su denuncia, reclamo, queja, recursos impugnatorios o trámite administrativo en general.					

ENCUESTA PARA EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO (EXPECTATIVAS) DE LOS USUARIOS QUE CONCURREN AL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA – SAT DE LIMA.

Estimado usuario (a), la presente encuesta, es parte de una investigación científica sobre la Calidad de Atención en el servicio que brinda el Servicio de Administración Tributaria de Lima – SAT, siendo de interés conocer las expectativas que tiene usted como usuario en la atención que espera recibir en los servicios que presta nuestra entidad. Marque con una “X” sólo una alternativa de respuesta que separa cada enunciado. Dichas alternativas son las siguientes:

NUNCA (1)

CASI NUNCA (2)

A VECES (3)

CASI SIEMPRE (4)

SIEMPRE (5)

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
1	Las oficinas del SAT deben contar con equipos informáticos de apariencia moderna.					
2	Las instalaciones físicas del SAT, como son las áreas de servicio al administrado, mesa de partes, caja de pagos, defensa del contribuyente, que atienden al público, deben ser más o menos visualmente atractivas.					
3	El servidor SAT que lo atiende en su denuncias, reclamos, quejas, recursos impugnatorios o trámite administrativo en general, deben tener una apariencia más o menos pulcras, impecables.					
4	En las Oficinas del SAT los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos, informes, denuncias, etc.) deben encontrarse disponibles para su atención y derivación a las instancias correspondientes.					
5	Cuando el personal SAT promete absolver la denuncia, reclamo, queja, recursos impugnatorios o trámite administrativo en general, en un determinado tiempo, debería cumplir					
6	Que, la atención a la usuaria/o en todas las oficinas del SAT debería ser rápida					
7	El servidor SAT debe realizar bien el servicio en todo momento.					
8	El servidor SAT debe concluir los procedimientos administrativos en el tiempo prometido.					
9	El servidor SAT debe minimizar el número de errores en la realización de los procedimientos administrativos acordes a su función					
10	En el SAT, el servidor SAT debe comunicar a los usuarios/as cuando concluirá la realización del servicio o atención					

11	En el SAT, el servidor SAT debe realizar la absolución de las denuncias, reclamos, quejas, recursos impugnatorios o trámites administrativos en general, más o menos rápido a los usuarios/as					
12	El servidor SAT siempre debe estar dispuesto a ayudarlo/a con su denuncia, reclamo, queja, recursos impugnatorios o trámite administrativo en general					
13	El servidor SAT que atenderá su denuncia, reclamo, queja, recursos impugnatorios o trámite administrativo en general, debería inspirar cierta confianza					
14	El servidor SAT lo/la debe escuchar atentamente y tratarlo con amabilidad, respeto y paciencia.					
15	El servidor SAT que la/lo atenderá, debería mostrar interés en orientarlo y encaminar su denuncia, reclamo, queja, recursos impugnatorios o trámite administrativo en general.					
16	El servidor SAT debe explicarle más o menos a usted, o a sus familiares los pasos o procedimientos que seguirá su denuncia, reclamo, queja, recursos impugnatorios o trámite administrativo en general, así como su pedido o requerimiento.					
17	En las oficinas del SAT, el personal debe tener ciertos conocimientos sobre el tema de trámite administrativo solicitado, para orientar y responder a las preguntas de los/las usuarios/as					
18	En las oficinas del SAT, el personal debe brindar a veces a los usuarios/as atención individualizada/o					
19	El SAT debe tener horarios de trabajo más o menos convenientes para la atención a las usuarias/os.					
20	En el SAT debe contar con personal para informar y orientar a las/os usuarios/as y sus familiares o acompañantes, sobre el estado de su denuncia, reclamo, queja, recursos impugnatorios o trámite administrativo en general					
21	El SAT debe contar con equipos informáticos y materiales logísticos necesarios para la atención de las/os usuarios					
22	Los ambientes del SAT, como las oficinas de informes, caja de pagos, defensa del contribuyente, y servicio al administrado, deben estar limpios, cómodos y acogedores.					

Apéndice B: Instrumento de medición de las variables

ENCUESTA PARA EVALUAR LA COMPETENCIA LABORAL DE LOS USUARIOS QUE CONCURREN A LAS OFICINAS DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA – SAT DE LIMA.

Estimado usuario (a), la presente encuesta, es parte de una investigación científica sobre la Competencia Laboral de los servidores que trabajan en el Servicio de Administración Tributaria de Lima – SAT, siendo de interés conocer las percepciones que tiene usted como usuario en la atención que espera recibir en los servicios que presta nuestra entidad. Marque con una “X” sólo una alternativa de respuesta que separa cada enunciado. Dichas alternativas son las siguientes:

NUNCA (1)

CASI NUNCA (2)

A VECES (3)

CASI SIEMPRE (4)

SIEMPRE (5)

N°	PREGUNTA	1	2	3	4	5
1	El servidor SAT, identifica los medios y estrategias que debe utilizar para superar sus metas y objetivos.					
2	El servidor SAT se anticipa a los plazos establecidos y calcula riesgos previniendo situaciones inesperadas.					
3	El servidor SAT, plantea mejoras en los procesos y propone cambios a fin de superar los resultados previstos en términos de cantidad y calidad.					
4	El servidor SAT, genera alternativas de solución ante la falta o posible carencia de recursos, teniendo en cuenta un uso eficiente de los mismos.					
5	El servidor SAT, propone planes de acción que viabilicen el logro de los objetivos, cumpliendo con los estándares de calidad establecidos.					
6	El servidor SAT, implementa medidas correctivas o propone acciones de mejora durante el desarrollo del Plan de Acción para asegurar estándares de calidad					
7	El servidor SAT, administra los recursos necesarios para cumplir sus metas y objetivos, controlando y racionalizando el uso de los mismos.					
8	El servidor SAT, organiza sus actividades priorizándolas de acuerdo a las metas y objetivos previstos, estableciendo con claridad los plazos de cumplimiento.					
9	El servidor SAT, establece controles previos con el fin de cumplir con el nivel de calidad esperado, evitando errores en la realización de sus labores.					
10	El servidor SAT, identifica los recursos necesarios para el logro de metas y objetivos, haciendo esfuerzo por optimizar su uso.					
11	El servidor SAT, realiza las actividades asignadas siguiendo las instrucciones recibidas, contribuyendo así al logro de objetivos.					
12	El servidor SAT, ejecuta los trabajos asignados en los plazos límite y					

	de logro de objetivos acuerdo con las indicaciones y/o estándares recibidos.					
13	El servidor SAT, cumple con sus tareas haciendo uso adecuado de los recursos asignados.					
14	El servidor SAT, ejecuta las tareas encomendadas reconociendo su impacto en el logro de objetivos.					
15	El servidor SAT, usa los recursos teniendo en cuenta la optimización de los mismos.					
16	El servidor SAT, identifica con anticipación las necesidades del usuario, planificando los servicios y/o procesos de su competencia.					
17	El servidor SAT, propone alternativas de solución facilitando respuestas integrales y sustentadas, a fin de asegurar servicios óptimos en forma oportuna y cordial.					
18	El servidor SAT, utiliza diversos medios para conocer las necesidades y expectativas del usuario con el fin de mejorar el nivel del servicio.					
19	El servidor SAT, muestra compromiso y responsabilidad adaptando su accionar a las necesidades del usuario.					
20	El servidor SAT, evalúa las diferentes alternativas existentes para facilitar una respuesta integral y sustentada.					
21	El servidor SAT, está atento y escucha activamente al usuario ofreciendo ayuda, apoyo u orientación con amabilidad y respeto aun cuando no sea su competencia directa o no se lo soliciten.					
22	El servidor SAT, escucha activamente las necesidades del usuario, mostrando empatía al atender sus requerimientos, cumpliendo con sus expectativas, dentro de su competencia.					
23	El servidor SAT, consulta y utiliza la información que tiene disponible a fin de completar y finalizar el servicio al usuario					
24	El servidor SAT, atiende con paciencia y tolerancia al usuario, mostrando consideración e interés frente a sus necesidades, aún en situaciones complejas					
25	El servidor SAT, atiende los requerimientos del usuario, brindando respuestas oportunas dentro del ámbito de sus funciones.					
26	El servidor SAT, puede dar respuesta con la información que conoce o maneja y cumpliendo con las instrucciones, procesos o estándares definidos dentro del servicio.					
27	El servidor SAT, escucha y responde con cordialidad los requerimientos del usuario.					
28	El servidor SAT, integra esfuerzos entre los miembros del equipo y la cooperación con otras áreas o entidades para el logro de los objetivos.					
29	El servidor SAT, promueve el intercambio de información solicitando ideas y opiniones, mostrándose dispuesto a enseñar y a aprender de los demás miembros del equipo.					
30	El servidor SAT, incentiva la cohesión del equipo a través de una comunicación abierta, transparente y respetuosa entre sus compañeros, promoviendo el máximo grado de consenso.					
31	El servidor SAT, participa de forma activa en las tareas de equipo manifestando su disposición a colaborar para el logro de los objetivos.					
32	El servidor SAT, comparte experiencias y mejores prácticas con los demás miembros del equipo, con el fin de lograr las metas organizacionales					
33	El servidor SAT, establece adecuadas relaciones interpersonales, mostrándose abierto y receptivo frente a los demás miembros del equipo.					
34	El servidor SAT, conoce el objetivo común del equipo y coordina con sus compañeros las tareas y actividades a ejecutar, pensando en su consecución.					
35	El servidor SAT, comparte información y aporta ideas y soluciones al equipo para el logro de los objetivos en común.					
36	El servidor SAT, mantiene vínculos cordiales con los demás miembros del equipo, que favorecen al cumplimiento de objetivos en común.					
37	El servidor SAT, ejecuta las decisiones tomadas en el equipo,					

	realizando la parte del trabajo que le corresponde y contribuyendo al logro de los objetivos.					
38	El servidor SAT, facilita información relevante para el cumplimiento de los objetivos solicitados.					
39	El servidor SAT, mantiene un ambiente de cordialidad en el trabajo.					
40	El servidor SAT, mantiene vínculos cordiales con los demás miembros del equipo, que favorecen al cumplimiento de objetivos en común.					

Apéndice B: Certificado de validación de documentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO (EXPECTATIVA)

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES								
1	Las oficinas del SAT deben contar con equipos informáticos de apariencia moderna.	✓		✓		✓		
2	Las instalaciones físicas del SAT, tales como las áreas de servicio al administrado, mesa de partes, caja de pagos, defensa del contribuyente, que atienden al cliente, deben ser mas o menos visualmente atractivas.	✓		✓		✓		
3	El servidor SAT que lo atiende en sus denuncias, reclamos, quejas, recursos impugnatorios o trámite administrativo en general, deben tener una apariencia más o menos pulcras, impecables	✓		✓		✓		
4	En las oficinas del SAT, los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos, informes, denuncias, etc) deben encontrarse disponibles para su atención y derivación a las instancias correspondientes.	✓		✓		✓		
5	Cuando el personal del SAT, promete absolver la denuncia, reclamo, queja, recursos impugnatorios o trámite administrativo en general, en un determinado tiempo, debería cumplir.	✓		✓		✓		
6	La atención a la usuaria/o en las oficinas de informes, mesa de partes, caja de pagos, defensa del contribuyente que son de atención directa al público, debería ser rápida.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD								
7	El servidor SAT debe realizar bien el servicio de atención de denuncias, reclamos, quejas, recursos impugnatorios o trámites administrativos en general, en todo momento.	✓		✓		✓		
8	El servidor SAT debe concluir los procedimientos administrativos tales como las denuncias, reclamos, quejas, recursos impugnatorios o trámites administrativos en general, en el tiempo prometido.	✓		✓		✓		
9	El servidor SAT debe minimizar el número de errores en la realización de los procedimientos administrativos tales como las denuncias, reclamos, quejas, recursos impugnatorios o trámites administrativos en general, acordes a su función.	✓		✓		✓		
10	El servidor SAT debe comunicar a los usuarios/as cuando concluirá la realización de los servicios o atención de sus denuncias, reclamos, quejas, recursos impugnatorios o trámites administrativos en general.	✓		✓		✓		
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA								

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Registra suficiente Puntos de Temas

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Adrian Alberto Zarate Reyes DNI: 074 044 05

Especialidad del validador: Magister en Gestion Publica

08 de ABR del 2017

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

074 044 05

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO (EXPECTATIVA)

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES								
1	Las oficinas del SAT deben contar con equipos informáticos de apariencia moderna.	✓		✓		✓		
2	Las instalaciones físicas del SAT, tales como las áreas de servicio al administrado, mesa de partes, caja de pagos, defensa del contribuyente, que atienden al cliente, deben ser mas o menos visualmente atractivas.	✓		✓		✓		
3	El servidor SAT que lo atiende en sus denuncias, reclamos, quejas, recursos impugnatorios o trámite administrativo en general, deben tener una apariencia más o menos pulcra, impecables	✓		✓		✓		
4	En las oficinas del SAT, los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos, informes, denuncias, etc) deben encontrarse disponibles para su atención y derivación a las instancias correspondientes.	✓		✓		✓		
5	Cuando el personal del SAT, promete absolver la denuncia, reclamo, queja, recursos impugnatorios o trámite administrativo en general, en un determinado tiempo, debería cumplir.	✓		✓		✓		
6	La atención a la usuaria/o en las oficinas de informes, mesa de partes, caja de pagos, defensa del contribuyente que son de atención directa al público, debería ser rápida.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD								
7	El servidor SAT debe realizar bien el servicio de atención de denuncias, reclamos, quejas, recursos impugnatorios o trámites administrativos en general, en todo momento.	✓		✓		✓		
8	El servidor SAT debe concluir los procedimientos administrativos tales como las denuncias, reclamos, quejas, recursos impugnatorios o trámites administrativos en general, en el tiempo prometido.	✓		✓		✓		
9	El servidor SAT debe minimizar el número de errores en la realización de los procedimientos administrativos tales como las denuncias, reclamos, quejas, recursos impugnatorios o trámites administrativos en general, acordes a su función..	✓		✓		✓		
10	El servidor SAT debe comunicar a los usuarios/as cuando concluirá la realización de los servicios o atención de sus denuncias, reclamos, quejas, recursos impugnatorios o trámites administrativos en general.	✓		✓		✓		
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA								

		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
	DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
11	El servidor SAT realiza la absolución de las denuncias, reclamos, quejas, recursos impugnatorios o trámites administrativos en general, mas o menos rápidos usuarios/as	✓				✓			
12	El servidor SAT siempre esta dispuesto a ayudarlo/a con su denuncia, reclamo, queja, recursos impugnatorios o trámites administrativos en general.	✓				✓			
13	El servidor SAT que atenderá su denuncia, reclamo, queja, recursos impugnatorios o trámites administrativos en general, inspira confianza.	✓				✓			
	DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
14	El servidor SAT lo/a escucha atentamente y tratarlo con amabilidad respeto, y paciencia.	✓				✓			
15	El servidor SAT que lo/a atenderá, muestra interés en orientarlo y encaminar su denuncia, reclamo, queja, recursos impugnatorios o trámites administrativos en general.	✓				✓			
16	El servidor SAT le explica mas o menos a Ud., o a sus familiares los pasos o procedimientos que seguirá la denuncia, reclamo, queja, recursos impugnatorios o trámites administrativos en general, así como su pedido o requerimiento	✓				✓			
17	En las oficinas del SAT, el personal tiene ciertos conocimientos sobre el tema de trámite administrativo solicitado, para orientar y responder a las preguntas de los/as usuarios/as.	✓				✓			
18	En las oficinas del SAT, el personal brinda a veces a los usuarios/as atención individualizado/a, respecto a sus denuncias, reclamos, quejas, recursos impugnatorios o trámites administrativos en general.	✓				✓			
	DIMENSIÓN 5: EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
19	El SAT tiene horarios mas o menos convenientes para la atención a las usuarios/as respecto a sus denuncias, reclamos, quejas, recursos impugnatorios o trámites administrativos en general.	✓				✓			
20	El SAT cuenta con personal para informar y orientar a los usuarios/as y sus familiares o acompañante, sobre el estado de su denuncia, reclamo, queja, recursos impugnatorios o trámites administrativos en general.	✓				✓			
21	El SAT cuenta con equipos informáticos y materiales logísticos necesarios para la atención de los/as usuarios/as, respecto a sus denuncias, reclamos, quejas, recursos impugnatorios o trámites administrativos en general.	✓				✓			
22	Los ambientes del SAT, como las oficinas de informes, caja de pagos, defensa del contribuyente y servicio al administrado, están limpios, cómodos y acogedores.	✓				✓			

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia en el número de ítems.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] No aplicable [☐]

Apellidos y nombres del juez validador. Dni/ Mg: Walter Manuel Figueroa Mondragon DNI: 40769191

Especialidad del validador: Exports evaluador.

..... 01 de Abril del 2017

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

DNI. 40769191

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO (PERCEPCIONES)

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES								
1	Las oficinas del SAT cuenta con equipos informáticos de apariencia moderna.	✓		✓		✓		
2	Las instalaciones físicas del SAT, como las oficinas de servicio al administrado, mesa de partes, caja de pagos, defensa del contribuyente, que atienden al cliente, son mas o menos visualmente atractivas.	✓		✓		✓		
3	El servidor SAT que lo atiende en sus denuncias, reclamos, quejas, recursos impugnatorios o trámite administrativo en general, tiene una apariencia más o menos pulcras, impecables	✓		✓		✓		
4	En las oficinas del SAT, los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos, informes, denuncias, etc) están disponibles para su atención y derivación a las instancias correspondientes.	✓		✓		✓		
5	Cuando el personal del SAT, promete absolver la denuncia, reclamo, queja, recursos impugnatorios o trámite administrativo en general, en un determinado tiempo, lo cumple.	✓		✓		✓		
6	La atención a la usuaria/o en las oficinas de informes, mesa de partes, caja de pagos, defensa del contribuyente que son de atención directa al público, es rápida.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD								
7	El servidor SAT realiza bien el servicio de denuncias, reclamos, quejas, recursos impugnatorios o trámites administrativos en general, en todo momento.	✓		✓		✓		
8	El servidor SAT concluye los procedimientos administrativos, tales como las denuncias, reclamos, quejas, recursos impugnatorios o trámites administrativos en general, en el tiempo prometido.	✓		✓		✓		
9	El servidor SAT minimiza el número de errores en la realización de los procedimientos administrativos, tales como las denuncias, reclamos, quejas, recursos impugnatorios o trámites administrativos en general, acordes a su función..	✓		✓		✓		
10	El servidor SAT comunica a los usuarios/as cuando concluirá la realización del servicio o atención, tales como las denuncias, reclamos, quejas, recursos impugnatorios o trámites administrativos en general.	✓		✓		✓		

		DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA							
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
11	El servidor SAT realiza la absolución de las denuncias, reclamos, quejas, recursos impugnatorios o trámites administrativos en general, mas o menos rápidos usuarios/as.	/		/		/		/	
12	El servidor SAT siempre esta dispuesto a ayudarlo/a con su denuncia, reclamo, queja, recursos impugnatorios o trámites administrativos en general.	/		/		/		/	
13	El servidor SAT que atenderá su denuncia, reclamo, queja, recursos impugnatorios o trámites administrativos en general, inspira confianza.	/		/		/		/	
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD									
14	El servidor SAT lo/a escucha atentamente y tratarlo con amabilidad respeto, y paciencia.	/		/		/		/	
15	El servidor SAT que lo/a atenderá, muestra interés en orientarlo y encaminar su denuncia, reclamo, queja, recursos impugnatorios o trámites administrativos en general.	/		/		/		/	
16	El servidor SAT le explica mas o menos a Ud., o a sus familiares los pasos o procedimientos que seguirá la denuncia, reclamo, queja, recursos impugnatorios o trámites administrativos en general, así como su pedido o requerimiento	/		/		/		/	
17	En las oficinas del SAT, el personal tiene ciertos conocimientos sobre el tema de trámite administrativo solicitado, para orientar y responder a las preguntas de los/as usuarios/as.	/		/		/		/	
18	En las oficinas del SAT, el personal brinda a veces a los usuarios/as atención individualizado/a, respecto a sus denuncias, reclamos, quejas, recursos impugnatorios o trámites administrativos en general.	/		/		/		/	
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
DIMENSIÓN 5: EMPATÍA									
19	El SAT tiene horarios mas o menos convenientes para la atención a las usuarios/as respecto a sus denuncias, reclamos, quejas, recursos impugnatorios o trámites administrativos en general.	/		/		/		/	
20	El SAT cuenta con personal para informar y orientar a los usuarios/as y sus familiares o acompañante, sobre el estado de su denuncia, reclamo, queja, recursos impugnatorios o trámites administrativos en general.	/		/		/		/	
21	El SAT cuenta con equipos informáticos y materiales logísticos necesarios para la atención de los/as usuarios/as, respecto a sus denuncias, reclamos, quejas, recursos impugnatorios o trámites administrativos en general.	/		/		/		/	
22	Los ambientes del SAT, como las oficinas de informes, caja de pagos, defensa del contribuyente y servicio al administrado, están limpios, cómodos y acogedores.	/		/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Registra suficiente número de ítems

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] No aplicable [☐]

Aplicable después de corregir [☐]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mr. Adrían Alberto Zarate Reyes DNI: 07404405

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

08... de ABR del 2017

Firma del Experto Informante.

07404405

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO (PERCEPCIONES)

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES							
1	Las oficinas del SAT cuenta con equipos informáticos de apariencia moderna.	/		/		/		
2	Las instalaciones físicas del SAT, como las oficinas de servicio al administrado, mesa de partes, caja de pagos, defensa del contribuyente, que atienden al cliente, son mas o menos visualmente atractivas.	/		/		/		
3	El servidor SAT que lo atiende en sus denuncias, reclamos, quejas, recursos impugnatorios o trámite administrativo en general, tiene una apariencia más o menos pulcras, impecables	/		/		/		
4	En las oficinas del SAT, los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos, informes, denuncias, etc) están disponibles para su atención y derivación a las instancias correspondientes.	/		/		/		
5	Cuando el personal del SAT, promete absolver la denuncia, reclamo, queja, recursos impugnatorios o trámite administrativo en general, en un determinado tiempo, lo cumple.	/		/		/		
6	La atención a la usuario/a en las oficinas de informes, mesa de partes, caja de pagos, defensa del contribuyente que son de atención directa al público, es rápida.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
7	El servidor SAT realiza bien el servicio de denuncias, reclamos, quejas, recursos impugnatorios o trámites administrativos en general, en todo momento.	/		/		/		
8	El servidor SAT concluye los procedimientos administrativos, tales como las denuncias, reclamos, quejas, recursos impugnatorios o trámites administrativos en general, en el tiempo prometido.	/		/		/		
9	El servidor SAT minimiza el número de errores en la realización de los procedimientos administrativos, tales como las denuncias, reclamos, quejas, recursos impugnatorios o trámites administrativos en general, acordes a su función..	/		/		/		
10	El servidor SAT comunica a los usuarios/as cuando concluirá la realización del servicio o atención, tales como las denuncias, reclamos, quejas, recursos impugnatorios o trámites administrativos en general.	/		/		/		

DIMENSIÓN 2: VOCACIÓN DE SERVICIO		SI	No	SI	No	SI	No
16	El servidor SAT, identifica con anticipación las necesidades del usuario, planificando los servicios y/o proceso de su competencia.	/		/			
17	El servidor SAT, propone alternativas de solución, facilitando respuestas integrales y sustentadas, a fin de asegurar servicios óptimos en forma oportuna y cordial.	/		/			
18	El servidor SAT, utiliza diversos medios para conocer las necesidades y expectativas del usuario con el fin de mejorar el nivel del servicio.	/		/			
19	El servidor SAT, muestra compromiso y responsabilidad adaptando su accionar a las necesidades del usuario.	/		/			
20	El servidor SAT, evalúa las diferentes alternativas existentes para facilitar una respuesta integral y sustentada.	/		/			
21	El servidor SAT, está atento y escucha activamente al usuario, ofreciendo ayuda, apoyo u orientación con amabilidad y respeto, aun cuando no sea su competencia directa o no se la soliciten.	/		/			
22	El servidor SAT, escucha activamente las necesidades del usuario, mostrando empatía al entender sus requerimientos, cumpliendo con sus expectativas, dentro de su competencia.	/		/			
23	El servidor SAT, consulta y utiliza la información que tiene disponible a fin de completar y finalizar el servicio al usuario.	/		/			
24	El servidor SAT, atiende con paciencia y tolerancia al usuario, mostrando consideración e interés frente a sus necesidades, aun en situaciones complejas.	/		/			
25	El servidor SAT atiende los requerimientos del usuario, brindando respuestas oportunas dentro del ámbito de sus funciones.	/		/			
26	El servidor SAT puede dar respuesta con la información que conoce o maneja y cumpliendo con las instrucciones, procesos o estándares definidos dentro del servicio.	/		/			
27	El servidor SAT escucha y responde con cordialidad los requerimientos del usuario.	/		/			
DIMENSIÓN 3: TRABAJO EN EQUIPO							
28	El servidor SAT, integra esfuerzos entre los miembros del equipo y la cooperación con otras áreas o entidades para el logro de los objetivos.	/		/			
29	El servidor SAT, promueve el intercambio de información solicitando ideas y opiniones, mostrándose dispuesto a enseñar y a aprender de los demás miembros del equipo.	/		/			
30	El servidor SAT, incentiva la cohesión del equipo a través de una comunicación abierta, transparente y respetuosa entre sus compañeros, promoviendo el máximo grado de consenso.	/		/			
31	El servidor SAT, participa de forma activa en las tareas de equipo manifestando su disposición a colaborar para el logro de los objetivos.	/		/			
32	El servidor SAT, comparte experiencias y mejores prácticas con los demás miembros del equipo, con el fin de lograr las metas organizacionales.	/		/			
33	El servidor SAT, establece adecuadas relaciones interpersonales, mostrándose abierto y receptivo frente a los demás miembros del equipo.	/		/			

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia en el número de ítem.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] No aplicable [☐]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Walter Manuel Viquez Mondragon DNI: 40769191

Especialidad del validador: Experto metodológico

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....01.....de.....Abril.....del 20.....17.....



Firma del Experto Informante.

DNI: 40769191

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMPETENCIA LABORAL

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: ORIENTACIÓN A RESULTADOS								
1	El servidor SAT, identifica los medios y estrategias que debe utilizar para superar sus metas y objetivos.	/		/		/		
2	El servidor SAT, se anticipa a los plazos establecidos y calcula riesgos previniendo situaciones inesperadas.	/		/		/		
3	El servidor SAT, plantea mejoras en los procesos y propone cambios a fin de superar los resultados previstos en términos de cantidad y calidad.	/		/		/		
4	El servidor SAT, genera alternativas de solución ante la falta o posible carencia de recursos, teniendo en cuenta un uso eficiente de los mismos.	/		/		/		
5	El servidor SAT, propone planes de acción que viabilicen el logro de los objetivos, cumpliendo con los estándares de calidad establecidos.	/		/		/		
6	El servidor SAT, implementa medidas correctivas o propone acciones de mejora durante el desarrollo del Plan de Acción para asegurar estándares de calidad.	/		/		/		
7	El servidor SAT, administra los recursos necesarios para cumplir sus metas y objetivos, controlando y racionalizando el uso de los mismos.	/		/		/		
8	El servidor SAT, organiza sus actividades priorizándolas de acuerdo a las metas y objetivos previstos, estableciendo con claridad los plazos de cumplimiento.	/		/		/		
9	El servidor SAT, establece controles previos con el fin de cumplir con el nivel de calidad esperado, evitando errores en la realización de sus labores.	/		/		/		
10	El servidor SAT, identifica los recursos necesarios para el logro de metas y objetivos, haciendo esfuerzo por optimizar su uso.	/		/		/		
11	El servidor SAT, realiza las actividades asignadas siguiendo las instrucciones recibidas, contribuyendo así al logro de objetivos.	/		/		/		
12	El servidor SAT, ejecuta los trabajos asignados en los plazos límite y de acuerdo con las indicaciones y/o estándares recibidos.	/		/		/		
13	El servidor SAT, cumple con sus tareas haciendo uso adecuado de los recursos asignados.	/		/		/		
14	El servidor SAT, ejecuta las tareas encomendadas, reconociendo su impacto en el logro de objetivos.	/		/		/		
15	El servidor SAT, usa los recursos teniendo en cuenta la optimización de los mismos	/		/		/		

34	El servidor SAT, conoce el objetivo común del equipo y coordina con sus compañeros las tareas y actividades a ejecutar, pensando en su consecución.	/	/	/	/	/	/
35	El servidor SAT, comparte información y aporta ideas y soluciones al equipo para el logro de los objetivos en común.	/	/	/	/	/	/
36	El servidor SAT, mantiene vínculos cordiales con los demás miembros del equipo, que favorecen al cumplimiento de objetivos en común.	/	/	/	/	/	/
37	El servidor SAT, ejecuta las decisiones tomadas en el equipo, realizando la parte del trabajo que le corresponde y contribuyendo al logro de los objetivos.	/	/	/	/	/	/
38	El servidor SAT, facilita información relevante para el cumplimiento de los objetivos.	/	/	/	/	/	/
39	El servidor SAT, mantiene un ambiente de cordialidad en el trabajo.	/	/	/	/	/	/

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Si existe suficiencia en el número de ítems.*

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] No aplicable [☐]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Walter Manuel Losques Mondragón* DNI: *40769191*

Especialidad del validador: *Experto metodológico.*

01 de *Abril* del 20*14*

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMPETENCIA LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: ORIENTACIÓN A RESULTADOS								
1	El servidor SAT, identifica los medios y estrategias que debe utilizar para superar sus metas y objetivos.	✓		✓		✓		
2	El servidor SAT, se anticipa a los plazos establecidos y calcula riesgos previniendo situaciones inesperadas.	✓		✓		✓		
3	El servidor SAT, plantea mejoras en los procesos y propone cambios a fin de superar los resultados previstos en términos de cantidad y calidad.	✓		✓		✓		
4	El servidor SAT, genera alternativas de solución ante la falta o posible carencia de recursos, teniendo en cuenta un uso eficiente de los mismos.	✓		✓		✓		
5	El servidor SAT, propone planes de acción que viabilicen el logro de los objetivos, cumpliendo con los estándares de calidad establecidos.	✓		✓		✓		
6	El servidor SAT, implementa medidas correctivas o propone acciones de mejora durante el desarrollo del Plan de Acción para asegurar estándares de calidad.	✓		✓		✓		
7	El servidor SAT, administra los recursos necesarios para cumplir sus metas y objetivos, controlando y racionalizando el uso de los mismos.	✓		✓		✓		
8	El servidor SAT, organiza sus actividades priorizándolas de acuerdo a las metas y objetivos previstos, estableciendo con claridad los plazos de cumplimiento.	✓		✓		✓		
9	El servidor SAT, establece controles previos con el fin de cumplir con el nivel de calidad esperado, evitando errores en la realización de sus labores.	✓		✓		✓		
10	El servidor SAT, identifica los recursos necesarios para el logro de metas y objetivos, haciendo esfuerzo por optimizar su uso.	✓		✓		✓		
11	El servidor SAT, realiza las actividades asignadas siguiendo las instrucciones recibidas, contribuyendo así al logro de objetivos.	✓		✓		✓		
12	El servidor SAT, ejecuta los trabajos asignados en los plazos límite y de acuerdo con las indicaciones y/o estándares recibidos.	✓		✓		✓		
13	El servidor SAT, cumple con sus tareas haciendo uso adecuado de los recursos asignados.	✓		✓		✓		
14	El servidor SAT, ejecuta las tareas encomendadas, reconociendo su impacto en el logro de objetivos.	✓		✓		✓		
15	El servidor SAT, usa los recursos teniendo en cuenta la optimización de los mismos	✓		✓		✓		

34	El servidor SAT, conoce el objetivo común del equipo y coordina con sus compañeros las tareas y actividades a ejecutar, pensando en su consecución.								
35	El servidor SAT, comparte información y aporta ideas y soluciones al equipo para el logro de los objetivos en común.								
36	El servidor SAT, mantiene vínculos cordiales con los demás miembros del equipo, que favorecen al cumplimiento de objetivos en común.								
37	El servidor SAT, ejecuta las decisiones tomadas en el equipo, realizando la parte del trabajo que le corresponde y contribuyendo al logro de los objetivos.								
38	El servidor SAT, facilita información relevante para el cumplimiento de los objetivos.								
39	El servidor SAT, mantiene un ambiente de cordialidad en el trabajo.								

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Presenta suficiente número de items

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** ☒ **Aplicable después de corregir** ☐ **No aplicable** ☐

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Adrian Alberto Zarate Reyes DNI: 07404405

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....de.....del 20.....

Firma del Experto Informante.

07404405

Observaciones (precisar si hay suficiencia): REGISTRA SUFICIENTES ITEMS

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ No aplicable ☐ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

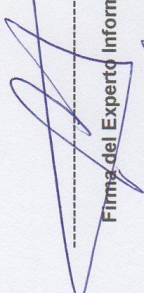
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. JOSE LUIS PATRON BALDWIN DNI: 06639381

Especialidad del validador: MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

⁴Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

08 de ABR del 2017


 Firma del Experto Informante.
06639381

	DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA					
	Si	No	Si	No	Si	No
11	El servidor SAT realiza la absolución de las denuncias, reclamos, quejas, recursos impugnatorios o trámites administrativos en general, mas o menos rápidos usuarios/as.	✓			✓	
12	El servidor SAT siempre esta dispuesto a ayudarlo/a con su denuncia, reclamo, queja, recursos impugnatorios o trámites administrativos en general.	✓			✓	
13	El servidor SAT que atenderá su denuncia, reclamo, queja, recursos impugnatorios o trámites administrativos en general, inspira confianza.	✓			✓	
	DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD					
	Si	No	Si	No	Si	No
14	El servidor SAT lo/a escucha atentamente y tratarlo con amabilidad respeto, y paciencia.	✓			✓	
15	El servidor SAT que lo/a atenderá, muestra interés en orientarlo y encaminar su denuncia, reclamo, queja, recursos impugnatorios o trámites administrativos en general.	✓			✓	
16	El servidor SAT le explica mas o menos a Ud., o a sus familiares los pasos o procedimientos que seguirá la denuncia, reclamo, queja, recursos impugnatorios o trámites administrativos en general, así como su pedido o requerimiento	✓			✓	
17	En las oficinas del SAT, el personal tiene ciertos conocimientos sobre el tema de trámite administrativo solicitado, para orientar y responder a las preguntas de los/as usuarios/as.	✓			✓	
18	En las oficinas del SAT, el personal brinda a veces a los usuarios/as atención individualizado/a, respecto a sus denuncias, reclamos, quejas, recursos impugnatorios o trámites administrativos en general.	✓			✓	
	DIMENSIÓN 5: EMPATIA					
	Si	No	Si	No	Si	No
19	El SAT tiene horarios mas o menos convenientes para la atención a los usuarios/as respecto a sus denuncias, reclamos, quejas, recursos impugnatorios o trámites administrativos en general.	✓			✓	
20	El SAT cuenta con personal para informar y orientar a los usuarios/as y sus familiares o acompañante, sobre el estado de su denuncia, reclamo, queja, recursos impugnatorios o trámites administrativos en general.	✓			✓	
21	El SAT cuenta con equipos informáticos y materiales logísticos necesarios para la atención de los/as usuarios/as, respecto a sus denuncias, reclamos, quejas, recursos impugnatorios o trámites administrativos en general.	✓			✓	
22	Los ambientes del SAT, como las oficinas de informes, caja de pagos, defensa del contribuyente y servicio al administrado, están limpios, cómodos y acogedores.	✓			✓	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO (PERCEPCIONES)

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES								
1	Las oficinas del SAT cuenta con equipos informáticos de apariencia moderna.	✓		✓		✓		
2	Las instalaciones físicas del SAT, como las oficinas de servicio al administrado, mesa de partes, caja de pagos, defensa del contribuyente, que atienden al cliente, son mas o menos visualmente atractivas.	✓		✓		✓		
3	El servidor SAT que lo atiende en sus denuncias, reclamos, quejas, recursos impugnatorios o trámite administrativo en general, tiene una apariencia más o menos pulcras, impecables	✓		✓		✓		
4	En las oficinas del SAT, los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos, informes, denuncias, etc) están disponibles para su atención y derivación a las instancias correspondientes.	✓		✓		✓		
5	Cuando el personal del SAT, promete absolver la denuncia, reclamo, queja, recursos impugnatorios o trámite administrativo en general, en un determinado tiempo, lo cumple.	✓		✓		✓		
6	La atención a la usuaria/o en las oficinas de informes, mesa de partes, caja de pagos, defensa del contribuyente que son de atención directa al público, es rápida.							
	DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
7	El servidor SAT realiza bien el servicio de denuncias, reclamos, quejas, recursos impugnatorios o trámites administrativos en general, en todo momento.	✓		✓		✓		
8	El servidor SAT concluye los procedimientos administrativos, tales como las denuncias, reclamos, quejas, recursos impugnatorios o trámites administrativos en general, en el tiempo prometido.	✓		✓		✓		
9	El servidor SAT minimiza el número de errores en la realización de los procedimientos administrativos, tales como las denuncias, reclamos, quejas, recursos impugnatorios o trámites administrativos en general, acordes a su función..	✓		✓		✓		
10	El servidor SAT comunica a los usuarios/as cuando concluirá la realización del servicio o atención, tales como las denuncias, reclamos, quejas, recursos impugnatorios o trámites administrativos en general.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): REGISTRA SUFICIENTES ITEMS

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] No aplicable [☐]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. JOSE LUIS PATRON BALDWIN DNI: 06639381

Especialidad del validador: MAGISTER EN ADMINISTRACION

08 de ABR del 2017

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

06639381

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO (EXPECTATIVA)

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES								
1	Las oficinas del SAT deben contar con equipos informáticos de apariencia moderna.	✓		✓		✓		
2	Las instalaciones físicas del SAT, tales como las áreas de servicio al administrado, mesa de partes, caja de pagos, defensa del contribuyente, que atienden al cliente, deben ser mas o menos visualmente atractivas.	✓		✓		✓		
3	El servidor SAT que lo atiende en sus denuncias, reclamos, quejas, recursos impugnatorios o trámite administrativo en general, deben tener una apariencia más o menos pulcras, impecables	✓		✓		✓		
4	En las oficinas del SAT, los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos, informes, denuncias, etc) deben encontrarse disponibles para su atención y derivación a las instancias correspondientes.	✓		✓		✓		
5	Cuando el personal del SAT, promete absolver la denuncia, reclamo, queja, recursos impugnatorios o trámite administrativo en general, en un determinado tiempo, debería cumplir.	✓		✓		✓		
6	La atención a la usuaria/o en las oficinas de informes, mesa de partes, caja de pagos, defensa del contribuyente que son de atención directa al público, debería ser rápida.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD								
7	El servidor SAT debe realizar bien el servicio de atención de denuncias, reclamos, quejas, recursos impugnatorios o trámites administrativos en general, en todo momento.	✓		✓		✓		
8	El servidor SAT debe concluir los procedimientos administrativos tales como las denuncias, reclamos, quejas, recursos impugnatorios o trámites administrativos en general, en el tiempo prometido.	✓		✓		✓		
9	El servidor SAT debe minimizar el número de errores en la realización de los procedimientos administrativos tales como las denuncias, reclamos, quejas, recursos impugnatorios o trámites administrativos en general, acordes a su función..	✓		✓		✓		
10	El servidor SAT debe comunicar a los usuarios/as cuando concluirá la realización de los servicios o atención de sus denuncias, reclamos, quejas, recursos impugnatorios o trámites administrativos en general.	✓						
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
		Si	No	Si	No	Si	No	

34	El servidor SAT, conoce el objetivo común del equipo y coordina con sus compañeros las tareas y actividades a ejecutar, pensando en su consecución.	✓	✓	✓	✓	✓
35	El servidor SAT, comparte información y aporta ideas y soluciones al equipo para el logro de los objetivos en común.	✓	✓	✓	✓	✓
36	El servidor SAT, mantiene vínculos cordiales con los demás miembros del equipo, que favorecen al cumplimiento de objetivos en común.	✓	✓	✓	✓	✓
37	El servidor SAT, ejecuta las decisiones tomadas en el equipo, realizando la parte del trabajo que le corresponde y contribuyendo al logro de los objetivos.	✓	✓	✓	✓	✓
38	El servidor SAT, facilita información relevante para el cumplimiento de los objetivos.	✓	✓	✓	✓	✓
39	El servidor SAT, mantiene un ambiente de cordialidad en el trabajo.	✓	✓	✓	✓	✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): CONTIENE SUFICIENTES ÍTEMES

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. JOSE LUIS PATRONA BALDWIN DNI: 06639381

Especialidad del validador: Mg. EN ADMINISTRACIÓN

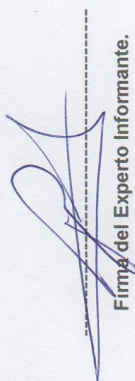
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

08. de. ABR. del 2012.



Firma del Experto Informante.

06639381

DIMENSIÓN 2: VOCACIÓN DE SERVICIO									
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
16	El servidor SAT, identifica con anticipación las necesidades del usuario, planificando los servicios y/o procesos de su competencia.	✓		✓		✓		✓	
17	El servidor SAT, propone alternativas de solución, facilitando respuestas integrales y sustentadas, a fin de asegurar servicios óptimos en forma oportuna y cordial.	✓		✓		✓		✓	
18	El servidor SAT, utiliza diversos medios para conocer las necesidades y expectativas del usuario con el fin de mejorar el nivel del servicio.	✓		✓		✓		✓	
19	El servidor SAT, muestra compromiso y responsabilidad adaptando su accionar a las necesidades del usuario.	✓		✓		✓		✓	
20	El servidor SAT, evalúa las diferentes alternativas existentes para facilitar una respuesta integral y sustentada.	✓		✓		✓		✓	
21	El servidor SAT, está atento y escucha activamente al usuario, ofreciendo ayuda, apoyo u orientación con amabilidad y respeto, aun cuando no sea su competencia directa o no se la soliciten.	✓		✓		✓		✓	
22	El servidor SAT, escucha activamente las necesidades del usuario, mostrando empatía al entender sus requerimientos, cumpliendo con sus expectativas, dentro de su competencia.	✓		✓		✓		✓	
23	El servidor SAT, consulta y utiliza la información que tiene disponible a fin de completar y finalizar el servicio al usuario.	✓		✓		✓		✓	
24	El servidor SAT, atiende con paciencia y tolerancia al usuario, mostrando consideración e interés frente a sus necesidades, aún en situaciones complejas.	✓		✓		✓		✓	
25	El servidor SAT atiende los requerimientos del usuario, brindando respuestas oportunas dentro del ámbito de sus funciones.	✓		✓		✓		✓	
26	El servidor SAT puede dar respuesta con la información que conoce o maneja y cumpliendo con las instrucciones, procesos o estándares definidos dentro del servicio.	✓		✓		✓		✓	
27	El servidor SAT escucha y responde con cordialidad los requerimientos del usuario.	✓		✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 3: TRABAJO EN EQUIPO									
28	El servidor SAT, integra esfuerzos entre los miembros del equipo y la cooperación con otras áreas o entidades para el logro de los objetivos.	✓		✓		✓		✓	
29	El servidor SAT, promueve el intercambio de información solicitando ideas y opiniones, mostrándose dispuesto a enseñar y a aprender de los demás miembros del equipo.	✓		✓		✓		✓	
30	El servidor SAT, incentiva la cohesión del equipo a través de una comunicación abierta, transparente y respetuosa entre sus compañeros, promoviendo el máximo grado de consenso.	✓		✓		✓		✓	
31	El servidor SAT, participa de forma activa en las tareas de equipo manifestando su disposición a colaborar para el logro de los objetivos.	✓		✓		✓		✓	
32	El servidor SAT, comparte experiencias y mejores prácticas con los demás miembros del equipo, con el fin de lograr las metas organizacionales.	✓		✓		✓		✓	
33	El servidor SAT, establece adecuadas relaciones interpersonales, mostrándose abierto y receptivo frente a los demás miembros del equipo.	✓		✓		✓		✓	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMPETENCIA LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: ORIENTACIÓN A RESULTADOS								
1	El servidor SAT, identifica los medios y estrategias que debe utilizar para superar sus metas y objetivos.	✓		✓		✓		
2	El servidor SAT, se anticipa a los plazos establecidos y calcula riesgos previniendo situaciones inesperadas.	✓		✓		✓		
3	El servidor SAT, plantea mejoras en los procesos y propone cambios a fin de superar los resultados previstos en términos de cantidad y calidad.	✓		✓		✓		
4	El servidor SAT, genera alternativas de solución ante la falta o posible carencia de recursos, teniendo en cuenta un uso eficiente de los mismos.	✓		✓		✓		
5	El servidor SAT, propone planes de acción que viabilicen el logro de los objetivos, cumpliendo con los estándares de calidad establecidos.	✓		✓		✓		
6	El servidor SAT, implementa medidas correctivas o propone acciones de mejora durante el desarrollo del Plan de Acción para asegurar estándares de calidad.	✓		✓		✓		
7	El servidor SAT, administra los recursos necesarios para cumplir sus metas y objetivos, controlando y racionalizando el uso de los mismos.	✓		✓		✓		
8	El servidor SAT, organiza sus actividades priorizándolas de acuerdo a las metas y objetivos previstos, estableciendo con claridad los plazos de cumplimiento.	✓		✓		✓		
9	El servidor SAT, establece controles previos con el fin de cumplir con el nivel de calidad esperado, evitando errores en la realización de sus labores.	✓		✓		✓		
10	El servidor SAT, identifica los recursos necesarios para el logro de metas y objetivos, haciendo esfuerzo por optimizar su uso.	✓		✓		✓		
11	El servidor SAT, realiza las actividades asignadas siguiendo las instrucciones recibidas, contribuyendo así al logro de objetivos.	✓		✓		✓		
12	El servidor SAT, ejecuta los trabajos asignados en los plazos límite y de acuerdo con las indicaciones y/o estándares recibidos.	✓		✓		✓		
13	El servidor SAT, cumple con sus tareas haciendo uso adecuado de los recursos asignados.	✓		✓		✓		
14	El servidor SAT, ejecuta las tareas encomendadas, reconociendo su impacto en el logro de objetivos.	✓		✓		✓		
15	El servidor SAT, usa los recursos teniendo en cuenta la optimización de los mismos	✓		✓		✓		

Apéndice D: Confiabilidad de instrumentos

Escala: TODAS LAS VARIABLES

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	10	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,968	84

[illegible]

[illegible]

Apéndice G: Evidencias que acreditan la realización del estudio in situ













AUTORIZACIÓN PARA TRABAJO DE APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO

SAT
Servicio de Administración
Tributaria de Lima

187-092-00021439

Memorando N° 187-092-00021439

A: Manuel Gonzalo Horta León
Gerente de Servicios al Administrado

De: Gonzalo Seijas Viquez
Gerente de Recursos Humanos

Asunto: Facilidades para la Ejecución de Trabajo de Investigación

Fecha: Lima, 10 de mayo de 2017

SAT
Gerente de Servicios al Administrado
17 MAY 2017
Hora: 1:07 PM
RECIBIDO

Me dirijo a usted, en atención a la carta recibida por el señor Ruben Melión Miraya Gutierrez, quien solicita se le brinde facilidades para el desarrollo de su trabajo de investigación (Tesis) denominado: "Competencia Laboral y la Calidad del Servicio en la Atención a los Ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria - SAT", como parte del Programa de Maestría en Gestión Pública que se encuentra realizando conforme a lo manifestado por la Universidad Cesar Vallejo¹.

Al respecto, se informa que el citado colaborador señala que su trabajo de investigación consistirá en efectuar encuestas a los administrados que se apersonen a la institución a realizar los diversos trámites administrativos, motivo por el cual, solicita se le brinde la autorización respectiva para la realización de las encuestas los días viernes 12, sábado 13 y lunes 15 de mayo del presente año.

En tal sentido, solicito nos informe la factibilidad de otorgar las facilidades al colaborador para la ejecución de dichas encuestas.

Sin otro en particular,

Atentamente,


Gonzalo Seijas Viquez
Gerente de Recursos Humanos
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LIMA

C.C/ Ruben Melión Miraya Gutierrez
0274849

¹ Carta P. 0403-2017-EPG - UCV LE de fecha 10 de mayo de 2017.

GOP-F0016.V01

1 de 1

INFORME



A : GONZALO ALFREDO SEIJAS VASQUEZ
Gerente de Recursos Humanos

De : RUBEN MELITON MIRAYA GUTIERREZ
Especialista Judicial I

Asunto : DESARROLLO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Referencia : CARTA P. 0403-2017 EPG-UCV-LN


Fecha : Lima, 10 de Mayo del 2016

Por medio de la presente, tengo el agrado de dirigirme a usted, en atención al documento indicado en la referendar, a través del cual, la **Escuela de Posgrado de la Universidad "César Vallejo"**, **SOLICITA** brindar las facilidades del caso al recurrente, en condición de maestría de la citada casa superior de estudios, a efectos de proseguir con el desarrollo de la Tesis de Investigación para obtención del Grado de Magister en Gestión Pública, con el tema "Competencia laboral y la calidad del Servicio en la Atención a los ciudadanos en el Servicio de Administración Tributaria - SAT".

En tal virtud, a mérito de lo antes expuesto, como parte del Trabajo de Investigación de Tesis, se requiere la realización de encuestas a los administrados, a fin de obtener su apreciación y hacer un análisis estadístico, en relación al servicio que brinda nuestra institución a los administrados que diariamente concurren a nuestras oficinas, las mismas que serán consignadas en la Tesis, como parte del trabajo de investigación universitaria.

Es de significar, que la realización de las encuestas se llevarán a cabo el jueves 11, viernes 12, sábado 13 de Mayo y de ser necesario el lunes 15 de Mayo 2017; motivo por el cual, el suscrito, espera contar con su apoyo, del mismo modo, con las facilidades que pudiera brindar la Gerencia de Servicios al Administrado, y conforme a todo lo expuesto, respetuosamente, quedo de usted.

Atentamente


Rubén Melitón Miraya Gutiérrez
DNI N° 07013501
Estudiante de Maestría en Gestión Pública - UCV



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

*Escuela de Posgrado**"Uno del Buen Servicio al Ciudadano"*

Lima, 10 de mayo de 2017

Carta P. 0403-2017-EPG-UCV-LN

Carmen Rosa Yasnig Mendoza

Servicio de Administración Tributaria - SAT

Atención:

Gerente de Recursos Humanos

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a Rubén Melitón Miraya Gutiérrez identificado con DNI N.º 07013501 y código de matrícula N.º 6000156453, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

"COMPETENCIA LABORAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS EN EL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA - SAT. LIMA, 2017"

En ese sentido, solicito a su digna persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestro estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente,


 Dr. Carlos Ventura Orbegosa
 Director de la Escuela de Posgrado
 Universidad César Vallejo - Filial Lima Norte

/DAN/

UCV.EDU.PE